<< Service Description
Cisco Support >>
Description du service
Soutien Cisco

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le Guide des services et décrit les divers Services que Cisco Vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

1. Résumé

Cisco propose trois niveaux de soutien :

- Soutien Cisco – Standard
- Soutien Cisco – Enhanced
- Soutien Cisco – Signature

Les tableaux du Soutien Cisco (Matériel) et du Soutien Cisco (Logiciel) ci-dessous indiquent la Disponibilité des Fonctionnalités correspondant à l'assistance Matériel et Logiciel. La disponibilité des fonctionnalités peut également varier en fonction des gammes de Produits et du niveau de dépenses. Certaines Fonctionnalités ne sont disponibles que si Vous atteignez un seuil de dépenses minimales. Veuillez consulter le Survol de l'architecture pour en savoir plus.

Soutien Cisco (Matériel)				
Capacités	**Caractéristiques**	**Standard**	**Amélioré**	**Signature :**
Soutien de confiance	Autorisation de retour de Matériel	•	•	•
	Accès au TAC	•	•	•
	Mises à jour logicielles et Versions de maintenance	•	•	•
	Communautés de soutien	•	•	•
	ARM automatisée		•	•
	Soutien au niveau de la Solution		•	•
	Traitement prioritaire des dossiers		•	•
	Contrat de restauration par niveau de service (SLA)			•
	Analyse prédictive et prévention			•
	Recherche systématique de la cause première			•
	Optimisation continue			•
	Réduction des risques et résilience			•
	Gestion des ressources			•
Renseignements et analyses	Affichage des ressources et des licences	•	•	•
	Gestion des dossiers	•	•	•
	Avis de problème constaté	•	•	•

	Avis de sécurité	•	•	•
	Bogues en matière de priorité		•	•
	Résolution rapide des problèmes		•	•
	Gestion automatisée des défaillances			•
	Indicateurs de rendement clés pour la gestion des dossiers			•
	Versions optimales des Logiciels			•
	Vérifications de la conformité réglementaire			•
	Vérifications des mécanismes de réduction des risques			•
Apprentissage contextuel	Formation en ligne du Soutien Cisco		•	•
	Ateliers pratiques à distance			•
	Examens d'entraînement pour la certification			•
	Formation de préparation à la certification (Toutes les certifications Cisco)			•

Soutien Cisco (Logiciel)				
Capacités	**Caractéristiques**	**Standard**	**Amélioré**	**Signature :**
Soutien de confiance	Accès au TAC	•	•	•
	Accès à Cisco.com et aux Communautés de soutien	•	•	•
	Mises à jour logicielles et Versions de maintenance	•	•	•
	Soutien au niveau de la Solution		•	•
	Conseils relatifs aux comptes Smart		•	•
	Soutien à la configuration pour la performance du Logiciel d'application		•	•
	Examens périodiques de l'état technique		•	•
	Intégration des Logiciels d'application dans l'environnement informatique		•	•
	Traitement prioritaire des dossiers		•	•
	Conseil technique et Résolution accélérée des dossiers			•
	Garanties pour assurer la disponibilité des Produits			•
	Incidences des modifications de Produit planifiées			•
	Soutien à la planification de la croissance			•
	Résumé annuel			•
Renseignements et analyses	Analyses avancées du soutien			•

2. Responsabilités de Cisco

Cisco fournira les différentes caractéristiques décrites ci-dessous comme ils ont été sélectionnés et détaillés sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

2.1 Soutien de confiance

Le Soutien de confiance fournit des Services de soutien pour les Produits, notamment le soutien technique, les options pour les ARM pour le Matériel, les Mises à jour logicielles et le Soutien au niveau de la Solution.

(A) **Autorisation de retour de Matériel**

- Cisco fournit les services optionnels de remplacement de Matériel suivants (lorsqu'ils sont offerts). Les services de remplacement avancé sont soumis à des limitations géographiques et de poids. Vous pouvez en vérifier la disponibilité en accédant à la Matrice de disponibilité des services de Cisco.
- Produits lourds et surdimensionnés : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/service-availability-heavyweight-oversized-product.pdf
- Veuillez noter que les procédures d'importation du pays de destination, de conformité aux contrôles d'exportation des États-Unis et de passage en douanes, peuvent avoir une incidence sur les heures de livraison réelles. Le matériel de Remplacement avancé à destination et en provenance de l'Union européenne est expédié Rendu droits acquittés (DDP, Incoterms 2020). Toute expédition de matériel de Remplacement avancé qui doit traverser des frontières nationales sera expédiée Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2020). Les frais, les taxes et les droits à l'importation, le cas échéant, sont à la charge du Client. Tous les matériels de Remplacement avancé sont expédiés par le biais du transporteur privilégié de Cisco; les frais de transport sont prépayés par Cisco. Si le Client exige que le matériel soit expédié par un autre transporteur, les frais seront à sa charge. Les châssis et les cartes de ligne doivent être de niveaux équivalents pour pouvoir faire l'objet d'un remplacement du matériel avant réception des pièces défectueuses.
- Cisco Vous fournira du matériel neuf ou équivalent pour le remplacement avant réception des pièces défectueuses.
    - Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour Vous fournir les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

Options	Livré 24 x 7 x 2		Livré 24 x 7 x 4		Livré 8 x 5 x 4[1]		Livré 8 x 7 x jour civil[2]		Livré 8 x 5 x Jour ouvrable[2]		Expédié 8 x 5 x Expédié le jour ouvrable suivant[3]	
Niveau de service de l'ARM	2 heures		4 heures		4 heures		Jour civil suivant		Jour ouvrable suivant		(SNBD)	
Installation de l'ARM	Autonome	Option sur site	Autonome	Option sur site	Autonome	Option sur site	Autonome	Option sur site	Autonome	Option sur site	Autonome	Aucun sur site
Disponibilité des services	7 jours par semaine 24 heures par jour				Jours ouvrables et heures d'ouverture		7 jours par semaine Heures ouvrables		Jours ouvrables et heures d'ouverture		Jours ouvrables et heures d'ouverture	
La disponibilité des services comprend les jours fériés locaux	Oui				Non		Oui		Non		Non	

[1]Pour les livraisons 8 x 5 x 4, la demande d'ARM doit être créée avant 13 h, heure locale du dépôt. Pour les demandes d'ARM après 13 h, heure locale au dépôt, la livraison sera le jour ouvrable suivant.

[2]Pour la livraison du jour civil suivant ou du jour ouvrable suivant, la demande d'ARM doit être créée avant 15 h (heure locale au dépôt) pour une livraison le jour civil suivant ou le jour ouvrable suivant. Exception : Pour les États-Unis et le Canada, la demande d'ARM doit être créée avant 18 heures, heure de l'Est. Dans les pays où les services au jour civil suivant et au jour ouvrable suivant ne sont pas offerts, Cisco expédiera l'ARM en tant que Expédié le prochain jour ouvrable.

[3]Pour Expédié le prochain jour ouvrable, la demande d'ARM doit être créée avant 15 heures (heure locale au dépôt) pour une expédition le jour ouvrable suivant. Exception : Pour les États-Unis et le Canada, la demande d'ARM doit être créée avant 18 heures, heure de l'Est.

- **Option de soutien sur site :** vous pouvez également choisir de planifier l'arrivée de l'ingénieur de projet. Veuillez consulter les tâches de l'ingénieur de projet sur site pour en savoir plus.
    - Avec les niveaux de service de deux heures et de quatre heures, vous pouvez planifier les arrivées de l'ingénieur de projet à toute heure du jour ou de la semaine.
    - Avec les niveaux de service « Jour ouvrable suivant » et « Jour civil suivant », les heures d'arrivée de l'ingénieur de projet sont limitées entre 9 heures (heure d'arrivée la plus hâtive) et 17 heures (heure d'arrivée la plus tardive), le ou les jours après l'arrivée du matériel.

- **Sur site avec Option de dépannage :** le cas échéant, pour les options de dépannage sur site, à la seule discrétion du centre Cisco TAC, Cisco pourrait envoyer une trousse de pièces de dépannage avec l'ingénieur de projet. Le centre Cisco TAC pourrait aussi envoyer un ingénieur de projet au début du processus de dépannage.

- **Option de Rétention de lecteur :** si l'option est disponible, si Vous achetez ce Service, durant le dépannage d'un problème de lecteur, Vous pourrez conserver le lecteur défectueux.

- **Option de Rétention des ressources défectueuses :** si l'option est disponible, elle est réservée aux clients préqualifiés comme classifiés par le gouvernement et pour la revente aux clients classifiés préqualifiés. Si Vous achetez ce Service, Vous pouvez conserver et détruire certains Produits défectueux.

- **Option de retour à l'usine :** offerte uniquement aux clients fournisseurs de services qualifiés. L'option de retour à l'usine ne prend pas en charge le remplacement du matériel avant réception des pièces défectueuses. Le Client doit expédier le Matériel défectueux à Cisco (aux frais du Client). Après avoir confirmé la réception du Matériel défectueux, Cisco expédiera le Matériel de remplacement dans les dix (10) jours ouvrables.

(B) **Accès au TAC**

Accès aux TAC 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 pour obtenir du soutien pour l'utilisation et la configuration des Produits, et pour la résolution de problèmes en ligne ou par téléphone. Le délai de réponse initial de Cisco sera le suivant :

Matériel

Temps de réponse initial	Standard	Enhanced	Signature :
Gravité 1	1 heure	30 minutes	15 minutes ***Dépenses annuelles minimales pour la durée du Service : plus de 200 000 $*** 30 minutes ***Dépenses annuelles pour la durée du Service : moins de 200 000 $***
Gravité 2	1 heure	30 minutes	30 minutes
Gravité 3	Jour ouvrable suivant	1 heure*	1 heure ***Dépenses annuelles minimales pour la durée du Service : plus de 200 000 $*** 1 heure* ***Dépenses annuelles pour la durée du Service : moins de 200 000 $***
Gravité 4	Jour ouvrable suivant	1 heure*	1 heure ***Dépenses annuelles minimales pour la durée du Service : plus de 200 000 $*** 1 heure* ***Dépenses annuelles pour la durée du Service : moins de 200 000 $***

* Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures d'ouverture, Cisco répondra au cours du jour ouvrable suivant.

Logiciels

Temps de réponse initial	Standard	Enhanced	Signature :
Gravité 1	1 heure	30 minutes	15 minutes
Gravité 2	1 heure	30 minutes	15 minutes
Gravité 3	Jour ouvrable suivant	1 heure*	1 heure*
Gravité 4	Jour ouvrable suivant	1 heure*	1 heure*

* Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures d'ouverture, Cisco répondra au cours du jour ouvrable suivant.

(C) **Mises à jour logicielles et Versions de maintenance**

Pour les applications, les licences et le système d'exploitation du matériel, Cisco fournira des solutions ou des correctifs pour résoudre les problèmes de Logiciel signalés (lorsqu'ils sont disponibles), et Vous aurez accès aux Versions logicielles, le cas échéant.

(D) **Communautés de soutien**

Les Communautés de soutien sont des communautés modérés par Cisco où des experts de Cisco répondent aux FAQ, tiennent des forums de questions et réponses dirigées par des experts, et fournissent des recommandations de Produits et de Services.

(E) **ARM automatisée**

ARM automatisée détectera les défaillances matérielles sur les appareils pris en charge et connectés pour automatiser le processus de remplacement.

(F) **Soutien au niveau de la Solution**

Le soutien Cisco au niveau de la Solution offre une expertise centralisée et une gestion de problèmes pour les solutions de Cisco et celles des fournisseurs de produits tiers autorisés par Cisco (« Partenaire de l'alliance Solution »). Le soutien de Cisco au niveau de la Solution est applicable aux solutions composées de produits Cisco et de produits d'un Partenaire de l'alliance Solution autorisés par Cisco, (1) lorsque Vous obtenez le Service pour tous ses Produits si le soutien est offert, et (2) lorsqu'un niveau d'assistance technique approprié sur tous les produits d'un Partenaire de l'alliance Solution est acquis pour la solution.

- Accédez à une équipe d'experts en solution qui font office de point de contact principal responsable de la résolution du problème ou de sa prise en charge active jusqu'à sa résolution par des experts en Produits Cisco ou, dans la mesure permise par les Partenaires de l'alliance Solution, de la coordination de Vos actions afin de résoudre les problèmes.

(G) **Traitement prioritaire des dossiers**

Préséance des demandes d'assistance associées à l'option Enhanced sur celles associées à l'option Standard. Préséance des demandes d'assistance de niveau Signature sur celles associées à l'option Enhanced.

(H) **Contrat de restauration par niveau de service (SLA)**

Le Contrat de soutien Cisco par niveau de service s'applique aux Produits matériels couverts par le Service de soutien Cisco – Signature. Les SLA s'appliquent aux temps de Réponse et de Restauration.

(I) **Analyse prédictive et prévention**

L'analyse prédictive et la prévention fourniront des observations automatisées pour :

- Conseiller sur les schémas et les tendances signalant des perturbations potentielles avant l'apparition des symptômes.
- Recommander de prêter attention aux premiers signes de dégradation des performances qui pourraient entraîner des interruptions de service.

(J) **Recherche systématique de la cause première**

La recherche systématique de la cause première fournira des observations automatisées pour :

- Déterminer les faiblesses système sous-jacentes qui pourraient entraîner des incidents récurrents.
- Cartographier les interdépendances entre les composants pour préciser les effets de réaction en chaîne. Cette fonctionnalité est limitée aux appareils liés au problème spécifique.
- Passer en revue les schémas passés pour mettre en évidence les problèmes récurrents qui peuvent nécessiter des modifications architecturales ou procédurales.
- Documenter les résultats de façon complète, en créant une base de connaissances pour éviter les récurrences.
- Faciliter la résolution des problèmes techniques que Vous signalez.
- Fournir une assistance, un dépannage ou des mesures correctives pour Votre Réseau (p. ex., assistance pour des problèmes complexes et critiques).
- Mettre en évidence toute amélioration de la configuration.

(K) **Optimisation continue**

Des examens réguliers de l'optimisation sous forme d'observations numériques ou fournies par des personnes seront menés. Ils comprendront :

- Mise en évidence des mesures de prévention des vulnérabilités connues et des menaces émergentes.
- Utilisation de l'analyse de la cause première des problèmes récurrents pour collaborer avec les services professionnels (lorsqu'ils sont disponibles) afin de valider la redondance et les mécanismes de basculement, ce qui permettra de prendre en charge la résilience avant que les défaillances ne se produisent.
- Utilisation de l'analyse de la cause première des problèmes récurrents pour collaborer avec des services professionnels (lorsqu'ils sont disponibles) afin de faciliter les évaluations techniques et d'aligner les capacités de l'infrastructure sur vos besoins opérationnels changeants.
- Fourniture de rapports réguliers, y compris les rapports d'incidents, les autorisations de retour de matériel, les Rapports d'analyse des défaillances d'ingénierie (EFA), les Rapports, les Analyses et les Rapports sur les tableaux de bord des indicateurs clé de rendement avec les mesures d'amélioration.

(L) **Réduction des risques et résilience**

Gestion active des risques par les moyens suivants :

- Évaluations de la vulnérabilité pour cerner et résoudre les problèmes de sécurité ou de stabilité avant l'exploitation.
- Évaluation de l'incidence des modifications pour comprendre comment les modifications planifiées peuvent affecter la stabilité du système.
- Fourniture d'une assistance de la Fenêtre de maintenance réactive (RMW) et de la Fenêtre de maintenance planifiée (SMW). Les RMW sont coordonnées avec le Client pour traiter les modifications apportées à un appareil pris en charge et nécessaires pour résoudre un problème ayant une incidence sur le service indiqué dans un dossier Cisco, tandis que les Fenêtres de maintenance planifiées sont des fenêtres de maintenance initiées par le client qui ne sont pas directement associées à la résolution d'un dossier ouvert ayant une incidence sur le service. Cisco se réserve le droit de limiter le nombre de SMW à douze (12) sur la base d'un contrat annuel en fonction de la Durée des services.
- Mise en évidence la dette technique pour permettre la hiérarchisation et la correction des composants ou des configurations obsolètes.
- Fourniture d'un soutien opérationnel pour la gestion et la résolution des demandes d'assistance.
- Gestion de la clôture de Vos demandes techniques et ARM, escalade au besoin.
- Coordination des parties prenantes du Client et de Cisco pour s'assurer que les dossiers sont résolus aussi rapidement que possible et que les objectifs de service sont atteints.

(M) **Gestion des ressources**

La gestion des ressources assure une supervision complète du cycle de vie et des contrats.

- Gestion proactive et réactive des ressources pour éviter les interruptions de service, les problèmes de droits d'utilisation et les coûts imprévus, y compris la prise en charge complète de MACD.
- Optimisation de la couverture de services et de l'utilisation des licences, validation continue de la base installée et conseils en matière de conformité, d'expiration des droits et d'événements de fin de vie (EOL).
- Observations et analyses personnalisées pour garantir l'exactitude des droits relatifs au Service et à la licence, la prise en charge des actualisations de technologies et des migrations;

- Examens périodiques pour maintenir l'exactitude de Votre base installée et assurer une Couverture de service complète.
- Préparation et rapprochement de la base installée pour les renouvellements.

(N) **Conseils relatifs aux comptes Smart**

Accès à des conseils pour la configuration de la structure du compte Smart et de l'activation de la licence du logiciel.

(O) **Soutien à la configuration pour la performance du Logiciel d'application**

Instructions sur l'installation initiale et le déploiement du Logiciel d'application, notamment :

- Conseils sur le déploiement des mises à jour logicielles et de la migration.
- Instructions sur l'installation initiale et le déploiement du Logiciel d'application.

(P) **Examens périodiques de l'état technique**

Les examens périodiques de l'état technique comprendront :

- Évaluation de la configuration du logiciel et des paramètres du Logiciel, recommandation de modifications, et conseils techniques.
- Comparaison des progrès réalisés par rapport aux objectifs à atteindre.
- Recherche de solutions aux limites ou aux influences du plan d'adoption pour les TI et l'Infosec.
- Recommandations quant à l'optimisation des guides de bonnes pratiques, de la formation, du matériel de marketing, ou suggestions relatives aux modifications de processus pour atteindre les résultats escomptés.

(Q) **Intégration des Logiciels d'application dans l'environnement informatique**

Assistance liée à l'intégration des Logiciels d'application dans Votre environnement informatique, et recommandations continues au personnel de Votre centre d'assistance quant au soutien aux utilisateurs du Logiciel d'application. Exemples :

- Formation du personnel de Votre centre d'assistance sur les bonnes pratiques en matière de processus et de fonctionnalités du produit.
- Évaluation périodique du risque sur le système Cisco pour les déploiements sur site (à la discrétion de Cisco).

(R) **Conseil technique et Résolution accélérée des dossiers**

Pendant les heures ouvrables, un expert technique :

- Facilitera la résolution des dossiers de Gravité 1 et 2.
- Fournira des conseils pour toute solution de contournement ou toute mesure recommandée en fonction des analyses de la cause première disponibles.
- Fournira des évaluations techniques périodiques.

(S) **Garanties pour assurer la disponibilité des Produits**

Garanties contre les problèmes connus et les modifications susceptibles de nuire aux opérations et à la disponibilité du Logiciel d'application.

(T) **Incidences des modifications de Produit planifiées**

Des conseils relatifs aux modifications de Produit planifiées qui peuvent avoir une incidence sur la disponibilité du Logiciel d'application ou de son ensemble de fonctionnalités.

(U) **Soutien à la planification de la croissance**

Une consultation semestrielle pour faciliter la planification des mises à niveau, de l'expansion et de la migration en vue de toute activité de croissance nécessaire au déploiement.

(V) **Résumé annuel**

Fourniture d'un résumé annuel pour :

- analyse des tendances de dossiers
- examen de la configuration du logiciel
- recommandation pour toute modification.

2.2 Observations et analyses

Les observations et les analyses Vous fournissent des informations concernant le parc installé afin de faciliter les activités de prévision et de planification, d'éviter les pannes et d'optimiser les performances des environnements technologiques existants et nouveaux. Les fonctionnalités en matière d'observations et d'analyses sont tributaires de Votre capacité à partager des données, lorsque cela est possible, ainsi que de la disponibilité des données.

(A) **Affichage des ressources et des licences**

L'Affichage des ressources et des licences fournit une liste à jour des Produits qui ont été achetés ou déployés, ainsi que les numéros du modèle et de la série, des licences et des conditions du contrat, des dernières versions du système d'exploitation, de l'emplacement d'installation et du contrat de soutien.

(B) **Gestion des dossiers**

La gestion des dossiers affiche des informations sur les demandes d'assistance envoyées à Cisco, notamment des rapports indiquant le nombre de demandes ouvertes et fermées, les nouvelles demandes créées au cours du mois dernier, les demandes ARM et les demandes d'assistance par niveau de gravité. Vous pouvez également créer des demandes d'assistance et des dossiers de recherche en utilisant des mots-clés et des filtres.

(C) **Avis de problème constaté**

Les Avis de problème constaté fournissent des alertes de problème concernant des Produits non liés à la sécurité et affectant Votre Réseau.

(D) **Avis de sécurité**

Les avis de sécurité fournissent des notifications, des rapports et des recommandations correctives de l'équipe chargée de traiter les incidents liés à la sécurité des produits (PSIRT) pour hiérarchiser et maîtriser les pannes, la dégradation des performances, le soutien ou les incidents.

(E) **Bogues en matière de priorité**

Les Bogues en matière de priorité diagnostiquent et détaillent les failles des Produits et des Logiciels pour que Vous puissiez en gérer les risques et en résoudre les problèmes au cours de la maintenance, de l'exploitation et de la mise à niveau.

(F) **Résolution rapide des problèmes**

Les appareils sur lesquels Vous avez activé cette fonctionnalité utiliseront la télémétrie connectée pour envoyer automatiquement les journaux système au TAC lorsque des dossiers sont ouverts.

(G) **Gestion automatisée des défaillances**

La gestion automatisée des défaillances surveille votre environnement technologique pour détecter les défaillances en examinant les journaux. Elle peut également créer une demande de service auprès de Cisco lorsqu'une défaillance est détectée.

(H) **Indicateurs de rendement clés de gestion des dossiers**

Les Indicateurs de rendement clés (IRC) de gestion des dossiers utilisent des données opérationnelles de soutien pour surveiller et suivre les IRC.

(I) **Versions optimales des Logiciels**

La fonction Versions optimales des Logiciels vous permet de sélectionner la Version logicielle appropriée lors de la mise à jour de vos Logiciels basé sur les suggestions issues de l'expérience numérique unifiée de Cisco.

(J) **Vérifications de la conformité réglementaire**

Les Vérifications de la conformité réglementaire effectuent des vérifications à la demande ou planifiées au niveau du système afin de déterminer les configurations d'appareils ou de Produits Cisco qui ne sont pas conformes aux normes de l'industrie, telles que PCI et HIPAA.

(K) **Vérifications des mécanismes de réduction des risques**

La fonction de vérification des mécanismes de réduction des risques contrôle l'environnement technologique et repère les produits qui présentent des conditions associées à des risques accrus. Une fois que des produits sont perçus comme étant un facteur de risque, il est possible de créer un plan de correction pour réduire les risques.

(L) **Analyses avancées du soutien**

Rapport d'analyse de la Demande d'assistance du Client pour les problèmes de Gravité 1 et de Gravité 2 contenant des bonnes pratiques visant à réduire le nombre de demandes de ce type.

2.3 Apprentissage contextuel

L'Apprentissage contextuel fournit du contenu de formation par l'entremise de Cisco U. Le soutien Cisco – Signature comprend la formation en ligne, les ateliers pratiques à distance, les examens d'entraînement pour la certification et la formation de préparation à la certification de Cisco. Le niveau Signature est limité à vingt (20) noms d'utilisateur/apprenants. Une fois que les noms d'utilisateur sont établis, des modifications peuvent être apportées en communiquant avec Cisco. Les postes inutilisés ne seront pas reportés à la prochaine période de service.

(A) **Formation en ligne du soutien Cisco**

Accès à du contenu organisé qui fournit des instructions de base adaptées aux Produits et services logiciels, et participez à des Parcours de formation numériques conçus par des experts Cisco.

(B) **Ateliers pratiques à distance**

Accès en ligne aux ateliers de formation et aux guides de travaux pratiques comprenant des instructions relatives aux exercices pratiques. Vous pouvez accéder au Matériel et aux Logiciels réels, et non aux simulations.

(C) **Examens d'entraînement pour la certification**

Accès aux examens d'entraînement.

(D) **Formation de préparation à la certification**

Accès à la demande à des formations complètes sur les produits et à la certification préalable aux Parcours de formation, avec des questions d'évaluation permettant de suivre l'acquisition des compétences pertinentes pour les technologies Cisco.

3. Responsabilités du Client

- Pour accéder à toutes les fonctionnalités et pour le fonctionnement des outils de collecte des données, Vous devez autoriser l'accès à tous les appareils réseau du Client gérés par la procédure d'inventaire du matériel. Si le vous choisissez de désactiver les fonctionnalités de collecte ou de désinstaller les outils de collecte de données, vous reconnaissez que Cisco ne pourra pas fournir certains éléments du Service. Vous devrez obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner les outils et le processus de collecte de données.
- Vous n'avez pas droit au remplacement du matériel avant réception des pièces défectueuses si vous n'achetez pas le niveau de service comprenant l'autorisation de retour de matériel (ARM).
- Fournir un avis de trente (30) jours pour : 1) les ajouts demandés à Votre liste d'équipement et 2) les produits qui ont été déplacés vers un nouvel emplacement. Les Services vous seront fournis trente (30) jours suivant la réception du préavis.
- Les pièces défectueuses doivent être retournées conformément à la politique d'autorisation de retour de matériel de Cisco pour les retours sous garantie et les contrats d'assistance matérielle.
- Vous êtes responsable de l'emballage approprié des pièces retournées et doit inclure une description de la défaillance ainsi que les spécifications écrites de toute modification effectuée. Il est important de ne renvoyer que les composants pour lesquels des remplacements ont été fournis. Les accessoires et autres composants modulaires doivent être transférés à l'appareil de remplacement et ne doivent pas être inclus avec l'article retourné. Cisco n'est pas responsable des articles excédentaires retournés par erreur.
- Conformément à cette sous-section, les paquets des pièces de remplacement seront expédiés par le client en mode rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2020), les frais, les taxes et les droits à l'importation applicables sont également à sa charge. Les Clients disposant d'un contrat de service en vigueur pour le remplacement d'équipement ou participant au programme commercial de Cisco peuvent être en mesure de planifier une cueillette des retours autorisés sans frais supplémentaires à l'aide de l'outil de retour en ligne des produits (Product Online Web Returns ou POWR) de Cisco à l'adresse www.Cisco.com.
- Vous êtes responsable des droits de douane internationaux, des frais et des taxes associés au Remplacement anticipé.
- Conseiller Cisco sur la configuration du centre d'exploitation du réseau (Network Operation Center ou NOC) du client, par exemple les regroupements de personnel, les outils, les processus de communication et de signalisation progressive, les contacts et les groupes de soutien sur site.
- Identifier Votre personnel et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services.
- Veiller à ce que Votre personnel soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux réunions et aux conférences téléphoniques.
- Informer Cisco des procédures d'exploitation courantes liées aux pratiques commerciales du client et à sa nomenclature opérationnelle interne.
- Collaborer avec les spécialistes en ingénierie de Cisco afin de créer les éléments suivants au besoin et aider à la résolution de problèmes et à la mise en œuvre de solutions appropriées :
    - Fournir une carte topologique avec réseaux IP.
    - Fournir des modèles de conception et de configuration.
    - Fournir un accès électronique raisonnable au réseau du Client pour que Cisco puisse fournir le service.
    - Fournir un préavis de trois jours ouvrables pour les demandes de SMW.
    - Fournir des vos modifications matérielles actuelles et planifiées, mises à niveau logicielles, modifications de configuration ou Méthodes procédurales (MOP).
    - Modèles de conception et de configuration.
- Fournir un accès électronique raisonnable à Votre réseau pour que Cisco puisse fournir le Service.
- Fournir dans un délai raisonnable des renseignements pour la résolution et la clôture des billets.
- Désigner un représentant agissant à titre d'interlocuteur principal avec Cisco. Ce représentant travaillera avec Cisco pour résoudre tout problème relatif au contrat.
- Fournir les renseignements nécessaires sur l'inventaire à Cisco pour terminer le processus de rapprochement et fournir une confirmation écrite de la base installée. La base installée confirmée servira de référence à Cisco pour cerner les changements tout au long de la collaboration.

- Fournir des mises à jour régulières à Cisco sur les modifications apportées au réseau et assister aux examens périodiques des activités.
- Fournir à Cisco les emplacements des ressources pour tous les appareils couverts par le contrat.