



<<Cisco SP Base>> Service Cisco SP Base

Description de service

Table des matières

1. Aperçu	2
1.1 SP Base	2
1.2 Service de marque Cisco	2
2. Responsabilités de Cisco	2
2.1 Assistance technique	2
2.2 Accès en ligne	3
2.3 Téléchargement de logiciel	3
2.4 Options de service de retour à l'usine.	4
2.5 Option d'autorisation de retours de matériel.	5
2.6 Option d'accord de niveau de service (ANS)	7
3. Responsabilités du Client	8
3.1 Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :	8
3.2 Portail Smart et Logiciel de collecte (lorsqu'ils sont disponibles)	10
4. Glossaire complémentaire	12
4.1 Termes/Définitions	12

1. Aperçu

1.1 SP Base

Ce document décrit les fonctionnalités des services Smart et le Service d'assistance SP Base au niveau des appareils de Cisco.

- TAC
- RMA (optionnel)
- Téléchargement de logiciel (y compris le Logiciel de collecte et les Applications d'assistance technique pour les services Smart lorsqu'ils sont disponibles)
- Cisco.com (incluant le Portail Smart lorsqu'il est disponible)
- ANS (optionnel)

Pour de plus amples renseignements sur le service Cisco SP Base, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/web/services/portfolio/product-technical-support/sp-base/index.html>.

Remarque : 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 en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

1.2 Service de marque Cisco

SP Base est un service de marque Cisco.

- **Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit à ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA, Master 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 contrat de services équivalent), cette Description de service fait foi. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire disponible à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco.

Pour obtenir une copie des présentes ou d'autres descriptions des services proposés par Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/

2. Responsabilités de Cisco

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

2.1 Assistance technique

Accès au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC) :

- 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Aide à l'utilisation du Produit, à sa configuration et au dépannage des problèmes.

- Cisco vous répondra dans un délai de trente (30) minutes pour les appels de gravité 1 et 2 et dans un délai d'une (1) heure pour les appels de gravité 3 ou 4 reçus durant les heures de travail normales. Cisco répondra dans l'heure aux appels de Sévérité 1 et 2 reçus en dehors des heures d'ouverture normales, et répondra au plus tard le prochain jour ouvré, aux appels de Sévérité 3 et 4 reçus en dehors des heures d'ouverture normales.
- Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco :
http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Severity_and_Escalation_Guidelines_FR.pdf

L'accès au portail Smart, les applications de soutien technique pour les services Smart et le logiciel de collecte sont fournis sur la base de l'auto-assistance lorsqu'ils sont disponibles :

- Cisco activera l'accès du Client au Portail Smart et mettra les Applications de soutien technique pour les services Smart ainsi que le Logiciel de collecte appartenant à Cisco à la disposition du Client pour qu'il puisse les télécharger et les utiliser.
- Aucune assistance du TAC pour les services Smart ne sera fournie dans le cadre des livrables de base de ce Service. Les Clients peuvent s'auto-assister en accédant au forum de la communauté de soutien du service de Cisco et au contenu de formation en ligne disponible sur le site Web www.cisco.com.
- Centre de soutien technique (TAC) direct pour les services Smart. Les Clients ayant besoin de l'assistance directe du TAC pour le Portail Smart ou le logiciel de collecte peuvent acheter ces assistances en vertu d'un contrat de service de maintenance distinct.

2.2 Accès en ligne

Fournir l'accès à Cisco.com.

- Le Client obtient ainsi des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre des logiciels Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

Portail Smart (si disponible)

- Il s'agit d'une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux rapports SP Base, compilés grâce aux fonctionnalités des services Smart.

2.3 Téléchargement de logiciel

Système d'exploitation

- Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé en lien avec le logiciel, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Cisco mettra à disposition un correctif du Logiciel dans le Centre des logiciels Cisco (www.cisco.com/go/software) ou enverra une Version de maintenance au Client pour le Produit posant problème.
- Mises à jour lorsqu'elles sont possibles et à la demande du client pour le Logiciel pris en charge.

- Si la Mise à niveau d'un ensemble de fonctionnalités est sous licence, le Client a droit à des Mises à jour (sous réserve de toute indication contraire dans ce document ou le Contrat) au niveau du matériel sous licence.
- Les versions du Logiciel et toute documentation d'accompagnement sont disponibles dans le Centre des logiciels Cisco. La documentation d'accompagnement applicable, lorsqu'elle est disponible, est limitée à une copie par version de Logiciel. Toutefois, le client peut se procurer d'autres exemplaires auprès de Cisco.

Logiciel de collecte (lorsqu'il est disponible)

- Cisco permet au Client d'utiliser le Logiciel Collecteur.
- Le Logiciel Collecteur est fourni par Cisco avec les fonctions de la configuration par défaut, permettant de collecter des données dès l'installation. Ces collectes se poursuivront jusqu'à ce que le Logiciel Collecteur soit désinstallé.
- Les mises à jour pour le développement du Logiciel Collecteur sont gérées par Cisco, le cas échéant.

2.4 Options de service de retour à l'usine.

Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir le service optionnel de remplacement de matériel comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

- Cisco offrira un service de retour à l'usine si le client renvoie le matériel défaillant à Cisco pour remplacement. Cisco déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour expédier le matériel de remplacement dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du matériel envoyé par le client.
- Cisco offrira un service de retour à l'usine si le client renvoie le matériel défaillant à Cisco pour remplacement. Cisco déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour expédier le matériel de remplacement dans les quarante-cinq (45) jours ouvrables suivant la réception du matériel envoyé par le client.
- 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 entrant dans le cadre du service de retour à l'usine, à destination et en provenance de l'Union européenne, est expédié Rendu droits acquittés (DDP, Incoterms 2010). Tout autre matériel entrant dans le cadre du service de retour à l'usine est expédié Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010); les frais, les taxes et les droits à l'importation, le cas échéant, sont à la charge du Client. Tout matériel entrant dans le cadre du service de retour à l'usine est expédié par le biais du transporteur privilégié de Cisco; les frais de transport sont prépayés par Cisco. Le Client assumera les frais liés à tout changement de transporteur.
- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir au Client les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

Niveaux de service du retour à l'usine (RTF) :

Niveau de service du retour à l'usine (RTF)	Description
SPRTF	Matériel de remplacement dans les 10 jours ouvrables.
SPRTF45	Matériel de remplacement dans les 45 jours ouvrables.

2.5 Option d'autorisation de retours de matériel.

Cisco s'engage à fournir les services optionnels de remplacement avancés et sur site comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Les services de Remplacement avancé et sur site sont soumis à des restrictions liées à la géographie et au poids, selon l'emplacement du Client.

- Le Client peut vérifier la disponibilité en accédant à la matrice de disponibilité des services de Cisco à l'adresse : <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>.
- Veillez 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 2010). Tout autre matériel de Remplacement avancé est expédié Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010); 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. Le Client assumera les frais liés à tout changement de transporteur. Les châssis et les cartes de ligne doivent être de niveaux équivalents pour pouvoir faire l'objet d'un remplacement de matériel par anticipation.
- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir au Client les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

Niveaux de service de la RMA :

Niveau de service de la RMA	Description
24 x 7 x 2	Remplacement avancé de matériel sur la base d'une Réponse dans les deux heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
24 x 7 x 4	Pièces de Remplacement avancé sur la base d'une Réponse dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
8 x 5 x 4	Remplacement avancé de matériel sur la base d'une Réponse dans les quatre heures, entre 9 h et 17 h, heure du site de stockage, le même Jour ouvrable, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du Matériel avant 13 h, heure du site de stockage. Si le Client fait une demande après 13 h, heure du site de stockage, Cisco expédiera le matériel de Remplacement avancé le matin du Jour ouvrable suivant.

Niveau de service de la RMA	Description
<p>Livraison le jour même ou le jour ouvrable suivant</p> <p>Retour pour réparation</p>	<p>Le matériel de Remplacement avancé est expédié le jour même de façon à être livré le Jour ouvrable suivant, à condition que l'appel ait été passé, et que Cisco ait diagnostiqué et constaté la défaillance du matériel, avant 15 h, heure du site de stockage. Pour les demandes faites après 15 h, heure du site de stockage, le matériel de Remplacement avancé est expédié le Jour ouvrable suivant.</p> <p>Lorsque la livraison le Jour ouvrable suivant n'est pas possible, l'expédition le jour même est proposée. Dans le cadre d'une expédition le jour même, le matériel de Remplacement avancé est expédié depuis le site de stockage assurant le service ce même jour ouvrable, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du matériel avant 15 h, heure du site de stockage. Les constatations faites après 15 h, heure du site de stockage, repoussent l'expédition au Jour ouvrable suivant.</p> <p>Non applicable à tous les produits Cisco.</p> <p>Le client retourne le Matériel défaillant à Cisco pour réparation.</p> <p>Le matériel défaillant est réparé ou remplacé/échangé. Tous les ordres de modifications techniques (ECO) applicables sont intégrés et l'unité est entièrement testée conformément aux spécifications publiées de Cisco. Les réparations esthétiques sont réalisées conformément aux normes de réparation esthétique définies par le Client ou Cisco, comme mutuellement convenu, en remplaçant tout couvercle fendu, rayé ou endommagé le cas échéant. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués si Cisco constate que la réparation du Matériel défaillant n'est pas rentable ou si aucun problème n'est trouvé.</p> <p>Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer le Matériel défaillant et renvoyer le Matériel réparé au Client dans les trente (30) jours suivant la réception du Matériel défaillant par Cisco.</p> <p>Dès réception du Matériel défaillant, retourné sous un numéro RMA, un courriel ou fax de notification confirmant la réception du Matériel ainsi que les quantités reçues est envoyé au Client.</p>
Niveau de service de la RMA Comprend une assistance sur site	Description
Assistance sur site 24 x 7 x 2	Réponse dans les deux heures pour une Maintenance corrective de matériel, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
Assistance sur site 24 x 7 x 4	Réponse dans les quatre heures pour une Maintenance corrective de matériel, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
Assistance sur site 8 x 5 x 4	Réponse dans les quatre heures pour un service de Maintenance corrective de matériel, entre 9 h et 17 h, heure du site de stockage, le même Jour ouvrable, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, à condition que Cisco ait constaté avant 13 h, heure du site de stockage, que l'assistance sur site est requise.
Assistance sur site 8 x 5 x Jour ouvrable suivant	Maintenance corrective de matériel le Jour ouvrable suivant, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, jusqu'à 17 h, heure du site de stockage, à condition que Cisco ait constaté avant 15 h, heure du site de stockage, le jour précédent, que l'assistance sur site est requise (autrement, ce sera le deuxième Jour ouvrable pour les appels passés après 15 h, heure du site de stockage). Lorsque la livraison des pièces le Jour ouvrable suivant n'est pas possible, une expédition le jour même est proposée. Cisco offrira une assistance sur site dès l'arrivée des pièces.

2.6 Option d'accord de niveau de service (ANS)

Dans le cadre de l'option d'ANS, Cisco, respectera les exigences de rendement suivantes, qui pourraient entraîner des frais supplémentaires, lorsqu'elles sont offertes :

- **Temps de réponse.** Cisco respectera un de temps de réponse maximal à partir du moment où un client crée une demande de service et celui où un ingénieur de service Cisco est affecté, comme suit :
 - Gravité 1 : 15 minutes
 - Gravité 2 : 30 minutes
 - Les demandes de gravité 3 et 4 ne sont pas admissibles à cet ANS.
 - Un seuil de rendement de 90 % sur une période trimestrielle doit être maintenu.

- **Délai d'expédition de l'ARM.** – Il s'agit du temps écoulé entre le moment où Cisco a expédié les pièces de l'ARM et celui où le matériel de rechange arrive à l'adresse confirmée du client en fonction du niveau de service RMA offert sous cette option.
 - Un seuil de rendement de 90 % sur une période trimestrielle doit être maintenu.

- **Calcul du Crédit de service.** Dans l'éventualité où Cisco n'est pas en mesure d'atteindre les seuils de rendement précisés sous cette option d'ANS, le Client sera autorisé à recevoir des crédits de service émis par Cisco pour l'achat de services de Cisco au cours des douze (12) mois suivant l'attribution des crédits, comme on le définit ci-dessous. Il est impossible de remplacer les Crédits par un remboursement, de les utiliser en compensation de tout montant dû à Cisco et de les transférer à d'autres parties.
 - 500 \$ par Prestation de service applicable dans les cas où le rendement est inférieur au seuil de 90 %.
 - Si à la fin de n'importe quel trimestre, Cisco a réalisé un rendement cumulatif d'au moins 90 %, pour les Prestations de service dans le cadre de cette option d'ANS, le client ne sera pas admissible à des crédits de service.
 - Si à la fin de n'importe quel trimestre, Cisco a réalisé un rendement cumulé de moins de 90 %, le client sera admissible à des crédits de service pour les Prestations de service qui se trouvaient sous le seuil de rendement.
 - S'il y a moins de 10 Prestations de service par trimestre, le nombre de Prestations de service sera porté aux trimestres ultérieurs jusqu'à ce que 10 Prestations de service aient été cumulées, et ces mois seront utilisés dans le calcul du rendement de Cisco.
 - **Exemple de calcul du Crédit de service.**
 - Par exemple, il y a 8 Prestations de service au cours d'un trimestre et le nombre de fois que Cisco a respecté le temps de réponse ou le délai d'expédition de l'ARM est de 7. Aucun calcul n'est effectué, mais les 8 Prestations de service et les 7 temps de réponses et délais d'expédition respectés sont reportés au trimestre suivant. Si, au cours du trimestre suivant, il y a 13 Prestations de service et Cisco a respecté 10 fois le temps de réponse ou le délai d'expédition de l'ARM, le cumul des deux trimestres équivaut à 21 Prestations de service dont 17 ont respecté le temps de réponse ou le délai, ce qui dépasse la limite de 10 Prestations de service. Le calcul se fait donc comme suit :
 - Le total des Prestations de service pendant les deux trimestres est de 21 et le seuil de rendement de 90 % de Prestations de service « dans les délais » est de $(20 \times 90 \%)$, donc de 18,8, que l'on arrondit à 19. Le total réel de Prestations de service « dans les délais » pendant les trimestres combinés est de 17. Il y a donc 2 Prestations de service sous le seuil de rendement. Le client a droit à 1000 \$ $(500 \$ \times 2)$.

- Le maximum de crédits émis par Cisco au client tous les ans s'élèvera à 5 % de la valeur calculée sur une année du contrat (puisque cette valeur est ajustée en fonction de mises hors service durant la période contractuelle) établie par le client en vertu de cette option d'ANS.

- Les Crédits de service décrits dans cette option d'ANS représenteront le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Cisco et de ses fournisseurs dans le cadre de cet ANS pour tout manquement au respect des seuils de rendement exposés dans la présente option d'ANS.
- **Émission de rapports.** Une fois par trimestre, Cisco publiera les données de rendement de l'ANS sur le portail Smart, de façon à ce que le client puisse ouvrir une session et récupérer les rapports périodiques standard d'ANS selon le type de service prévu par le contrat, et consulter le rendement associé. Les données de rendement de l'ANS seront accessibles pendant deux (2) mois consécutifs en tant que données statiques. On pourra accorder des crédits pour un rendement insatisfaisant de Cisco à la suite d'une demande du Client et d'une enquête de Cisco.
- À partir du moment où les données de rendement de l'ANS sont publiées sur le portail Smart, le Client aura 60 jours pour demander des crédits de service pour un rendement insuffisant. Si le client ne demande pas ces crédits de service au cours de la période de 60 jours, aucun crédit ne sera attribué.
- **Limitations.** Cisco ne sera pas tenu responsable du non-respect du temps de réponse ou du délai d'expédition du RMA prévus par l'ANS, s'il s'explique par les causes suivantes :
 - Le manquement du client à se conformer à ses responsabilités, qui sont décrites à la section 3. Par exemple, le Client omet d'aviser Cisco d'un déplacement, d'un ajout ou d'une modification de produit, comme on le décrit à la section 3.
 - Les mesures concernant les défaillances relatives aux logiciels, à la configuration, aux corrections ou à d'autres éléments qui ne font pas partie du matériel ne sont pas évaluées dans le cadre de l'ANS.
 - Le remplacement complet de châssis et les produits de plus de 50 livres ne sont pas assujettis aux critères de l'ANS.
 - Événements de force majeure
 - Manquements causés par le Client.
 - Dans le cas où le Client modifie le niveau de gravité de S3 ou S4 à S1 ou S2, la période d'évaluation d'ANS s'appliquera uniquement à partir du moment où le niveau de gravité initial a été attribué.

3. Responsabilités du Client

3.1 Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :

- Indiquer un niveau de priorité, tel que décrit dans les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive, pour tous les appels passés par le Client.
- Fournir, aux frais du Client, un accès raisonnable au Produit par le biais d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmission des données entre le Client et le spécialiste en ingénierie du Centre de soutien technique de Cisco, ainsi que les mots de passe des systèmes pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la liste des équipements du Client.

- Informer Cisco, sur Cisco.com, du déplacement par le Client d'un produit de la liste des équipements dans un délai de trente (30) jours suivant ledit déplacement. Notez que les services seront fournis au Client dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis du Client. 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. Remarque : Non applicable aux Produits pris en charge par le Service de retour pour réparation
- Dans le cas d'un Service de retour à l'usine, Cisco doit recevoir le Matériel défaillant dans les soixante (60) jours suivant l'émission de la RMA. Le Client est également responsable de l'expédition au site de Cisco, à ses frais, du Matériel défaillant dans un emballage sécurisé et non endommagé.
- Fournir les coordonnées du contact pour l'expédition en cours : nom, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de fax du contact.
- 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 données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du produit, des renseignements 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 communiquer avec 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 des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Le Client est responsable de la révision annuelle de la liste, ainsi que de l'ajout et de la suppression de membres du personnel le cas échéant. Remarque : Non applicable aux Produits pris en charge par le Service de retour pour réparation.
- Utiliser la dernière version du logiciel, lorsque Cisco le conseille au Client afin de corriger un problème sur les logiciels.
- Les pièces défectueuses doivent être retournées dans les dix (10) jours civils suivant la date d'expédition des pièces de remplacement. Pour les pièces défectueuses qui n'ont pas été retournées dans les trente (30) jours civils suivant l'expédition des pièces de remplacement, Cisco se réserve le droit de facturer des dommages-intérêts prédéterminés, équivalents au plein prix courant des pièces non retournées conformément à la procédure d'autorisation de retour de matériel (RMA) de Cisco, disponible à l'adresse : www.cisco.com.
- Le Client est responsable de l'emballage approprié des pièces retournées et doit inclure une description de la défaillance ainsi que les spécifications écrites de toute modification ou altération effectuée.
- Conformément à cette sous-section, les paquets des pièces de remplacement doivent être expédiés Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010) par le client et les frais, les taxes et les droits à l'importation applicables sont également à sa charge. Cependant, les clients disposant d'un contrat de maintenance en vigueur pour le matériel de remplacement ou participant au programme de Remplacement de Cisco peuvent programmer un ramassage des retours autorisés sans frais supplémentaires à l'aide de l'outil POWR (Retours en ligne des produits) disponible à l'adresse www.cisco.com.

- Les pièces défectueuses qui ne peuvent pas être retournées pour des raisons de sécurité des données peuvent faire l'objet d'une destruction. Le Client doit d'abord utiliser le formulaire officiel de demande d'Autorisation de destruction de matériel, puis recevoir l'approbation écrite de Cisco, et accepter les implications financières de la destruction conformément à la Déclaration de politique relative à la suppression des données sur les équipements Cisco, disponible à l'adresse : www.cisco.com/en/US/prod/policy_regarding_the_removal_of_data_on_cisco_equipment.pdf.
- Le Client fournit un nouveau Bon de Commande avant que Cisco n'effectue une réparation qu'elle n'est pas obligée de prendre en charge, comme défini par les Services non couverts.
- Le client doit vérifier l'accusé de réception afin de confirmer le type de matériel défectueux ainsi que la quantité de produits reçus par Cisco.
- Dans le cas d'un Service de retour pour réparation, Cisco doit recevoir le Matériel défaillant dans les soixante (60) jours suivant l'émission de la RMA. Le Client est également responsable de l'expédition au site de Cisco, à ses frais, du Matériel défaillant dans un emballage sécurisé et non endommagé.
- Le Client accepte d'aider Cisco lors du dépannage du Matériel défaillant jusqu'au niveau des unités remplaçables sur site avant de lancer la procédure de la RMA.
- Fournissez un environnement de travail approprié et un accès raisonnable, un 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.
- Effectuez régulièrement des sauvegardes des images et des configurations logicielles et fournissez ces images et configurations au personnel sur site de Cisco dans le cadre de la Maintenance corrective du matériel.
- Assurez-vous que tous les Produits sont installés à moins de quatre (4) mètres de hauteur. Pour les Produits installés à plus d'un (1) mètre de hauteur, fournissez une échelle permettant d'atteindre le haut du Produit.
- Indiquez à Cisco le nom d'un point de contact avant la livraison de l'équipement par le personnel de Cisco.
- Fournissez des fonctionnalités TFTP (Telnet File Transfer Protocol) ou un accès Internet afin que le personnel sur site de Cisco puisse télécharger les images de logiciels.
- Assurez-vous de la protection et de la sécurité du personnel de Cisco ou de ses sous-traitants pour les sites non habités.

3.2 Portail Smart et Logiciel de collecte (lorsqu'ils sont disponibles)

- En acceptant l'installation du Logiciel Collecteur, le Client reconnaît, comprend et accepte que des Renseignements sur le réseau du Client seront transmis et utilisés pour produire des rapports sur le réseau et les équipements du Client.
- Après son installation sur le réseau du client, le Logiciel collecteur commencera immédiatement à communiquer avec un serveur Cisco en utilisant un protocole de chiffrement inviolable afin que Cisco puisse recevoir des renseignements sur les produits installés sur le réseau du Client, et ces collectes de données se poursuivront jusqu'à ce que le Logiciel collecteur soit désinstallé ou que les fonctions de collecte de données soient désactivées. Dès l'arrêt du Service, ou bien si le Logiciel Collecteur a été désinstallé avant l'arrêt du Service, le Client doit retourner le Logiciel Collecteur à Cisco.

- Le Client peut en tout temps décider de désactiver les fonctions de collecte de données du Logiciel collecteur ou de complètement désinstaller le Logiciel collecteur. S'il exécute de telles actions, le Client comprend que Cisco ne pourra alors plus fournir certains éléments du Service, auquel cas Cisco ne sera pas responsable de l'exécution des obligations associées au Logiciel Collecteur. Les services alors disponibles correspondront aux prestations de soutien technique fondamentale avec les fonctionnalités des services Smart limitées, voire sans fonctionnalité, en vertu de ce Service.
- Le Client aura en tout temps la possibilité faire détruire sur demande les renseignements sur son réseau qui seront collectés par Cisco et affichés sur le Portail, sans quoi Cisco continuera à protéger les Renseignements sur le réseau du Client conformément aux conditions du Contrat liant les parties et conformément à la politique Cisco de conservation des données.
- Le Client doit fournir le Matériel Collecteur, y compris le système d'exploitation intégré (ou Hyperviseur), nécessaire à l'exécution des Services décrits dans les présentes.
- Le Client devra obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner le Logiciel collecteur et le processus de collecte de données.
- Le Client reconnaît que Cisco ne prendra généralement en charge que les Produits et versions de logiciels offerts, à moins d'entente contraire entre les parties.
- Le Client permettra au Logiciel Collecteur d'accéder à tous les périphériques de son réseau gérés par le processus de collecte de données sur les périphériques installés.
- Le Client fournira un accès aux dispositifs de communications de données afin que le Logiciel Collecteur puisse transmettre à Cisco les données sur les périphériques installés et permettre le fonctionnement du Logiciel Collecteur depuis un site Cisco distant.
- Le Client fournira au Logiciel Collecteur un accès via le Protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) et une interface CLI (Command Line Interface) de niveau SE à tous les Produits Cisco couverts par ce Service.
- Le Client fera en sorte que l'accès au Portail soit restreint aux employés du Client ou aux sous-traitants concernés ayant de bonnes raisons de devoir accéder au Portail et/ou au contenu des données produites par le Logiciel Collecteur.
- Exécuter l'installation initiale :
 - 1) installer le Logiciel Collecteur dans un endroit protégé ayant un accès physique restreint
 - 2) connecter le Logiciel Collecteur à son réseau
 - 3) protéger le Matériel Collecteur derrière le pare-feu du Client

4. Glossaire complémentaire

4.1 Termes/Définitions

Terme	Définition
Matériel Collecteur	Serveur fourni par le Client créant un environnement d'ordinateurs virtuels qui héberge le Logiciel Collecteur afin de collecter des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés.
Logiciel Collecteur ou Logiciel de collecte	Outil logiciel de profilage de réseau, fonctionnant sur le Matériel Collecteur et servant à collecter des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés.
Renseignements sur le réseau du Client	Renseignements concernant le réseau du Client qui sont recueillis, stockés et analysés dans le cadre du Service, et peuvent inclure, notamment, les données suivantes : configurations (en ce compris les configurations d'exécution et de démarrage), les numéros d'identification des produits, les numéros de série, les noms des hôtes, les emplacements des équipements, les adresses IP, les contrats de système, les modèles des équipements, les ensembles de fonctionnalités, les versions des logiciels, les versions des matériels, la mémoire installée, le flash installé, les versions de démarrage, les numéros de série des châssis, les exceptions à ces renseignements (p. ex. : nom d'hôte dupliqué, adresse IP dupliquée, image de sortie intermédiaire du périphérique en cours d'exécution), les identificateurs d'emplacement, les types de cartes, les familles de cartes, les versions des micrologiciels et tout autre renseignement relatif au réseau et à l'inventaire jugé approprié par Cisco.
Hyperviseur	Programme informatique capable de gérer sur un seul système informatique plusieurs systèmes d'exploitation ou plusieurs instances d'un même système d'exploitation.
Prestation de service	Désigne une relation entre un Client et Cisco entraînant la création d'une demande de service et qui sert de point de départ du temps de réponse et du délai d'expédition de l'ARM dans le cadre de l'ANS.
Accord de niveau de service (ANS)	Contrat de service normalisé en vertu duquel le Client et Cisco définissent des seuils de rendement relatifs à des aspects spécifiques du service sont définis et conviennent de les évaluer et de les rapporter périodiquement.
Smart	Utilisation de fonctionnalités logicielles automatisées qui collectent des données de diagnostic du réseau, les analysent et les comparent à la base de connaissances approfondies de Cisco pour fournir des renseignements exploitables.

Terme	Définition
Portail Smart ou Portail	Une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux rapports SP Base.
Applications de soutien technique pour les services Smart	Applications mobiles pour un téléphone ou une tablette permettant à l'utilisateur de gérer les contrats de service, parmi d'autres fonctionnalités, et pouvant être téléchargées par le biais d'iTunes ou de Google Play. La configuration requise et les renseignements supplémentaires concernant les Applications de soutien technique pour les services Smart sont disponibles à l'adresse http://www.cisco.com/web/about/facts_info/apps/technicalsupport.html .