



Description de service : <<Asset Management Service>> Service de gestion des équipements

Ce document décrit le service de gestion des équipements offert par Cisco.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts; (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive et (4) Description de service : <<Cisco Smart Assist Service>> Service d'assistance Cisco Smart. Tous les termes en lettres capitales figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit aux services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA (ou équivalent), la présente description de service aura préséance.

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

Le Service de gestion des équipements constitue un complément du contrat d'assistance actuellement en vigueur pour les produits Cisco; il n'est offert que si tous les produits du réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de base tels que Cisco Smart Net Total Care (SNTC) / SP Base et les services d'applications logicielles, selon le cas. Cisco s'engage à fournir le service de gestion d'actif décrit ci-dessous tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un Devis pour les Services (« Devis ») indiquant l'étendue des Services fournis par Cisco et la période pendant laquelle ces Services devront être fournis. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant

référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Résumé du service. Le service de gestion d'actif de Cisco est offert selon trois niveaux de service caractérisés par l'accroissement de l'attention personnalisée et conçus pour appuyer les efforts d'amélioration de la gestion d'actif du client. Chaque niveau étend la couverture du niveau précédent.

- Gestion d'actif de niveau standard
- Gestion d'actif de niveau supérieur
- Gestion d'actif sur mesure

Les trois niveaux de service de gestion des équipements incluent les produits livrables standard du Service d'assistance Cisco Smart.

Responsabilités de Cisco. Le service de gestion d'actif de Cisco consiste en la prestation des services décrits ci-dessous le cas échéant; Cisco fournira ces services pour le réseau du client pendant les heures d'ouverture normales (sauf indication contraire). Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance.

À compter du 28 mars 2017,

- Les nouveaux clients et les clients existants, au moment du renouvellement, pourront profiter des nouvelles capacités de services qui aident à mesurer et à suivre la valeur que le client obtient du service.
 - Cisco évaluera les bénéfices de l'utilisation du service de gestion des équipements sur les résultats d'entreprise prioritaires du client.
 - Le service de gestion des équipements se servira de mesures pour déterminer les répercussions et évaluer les avantages et les améliorations réalisées au fil du temps relativement aux résultats d'entreprise souhaités du client.

Gestion d'actif de niveau standard de Cisco

1. Gestionnaire d'actif. Cisco désignera un « gestionnaire d'actif » chargé de déterminer les contrats de services applicables à la prise en charge par Cisco du parc installé du client et de faciliter les activités décrites ci-dessous. Les types de contrats de service déterminés comprendront

notamment les contrats de soutien matériel (p. ex. SNTC), les contrats de soutien logiciel (p. ex. le soutien des applications logicielles [Software Application Support, ou SAS], SWSS) ainsi que d'autres services d'assistance technique tels que le service de soutien des partenaires [Partner Support Service, ou PSS], les services combinés [Combined Services], l'avantage Services techniques [Technical Services Advantage, ou TSA] et le soutien des solutions [Solution Support] seront prise en charge. Au moins une des sources suivantes sera utilisée pour déterminer le contrat :

- Cisco Common Services Platform Collector (CSPC)
 - Portail Cisco des contrats de service (CSCC)
 - Base de données C3
 - 360 IB View
 - Rapports Know The Network (KTN)
 - Base de données de gestion de la configuration fournie par le client [Customer provided Configuration Management Database, ou CMDB]
2. Service d'assistance Smart. Le gestionnaire d'équipements (AM) de Cisco assurera la coordination avec l'équipe du service d'assistance Smart pour la prestation du Service d'assistance Cisco Smart comme décrit dans le document suivant :
<http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/smart-assist-service.pdf>, intégré aux présentes à titre de référence.
3. Activités « déplacer, ajouter, modifier, supprimer » [move, add, change and delete, ou MACD]. L'AM de Cisco accomplira les activités de coordination, de suivi et de validation MACD suivantes :
- Modifications apportées au contrat concernant le niveau de service, les produits couverts, la configuration, l'extinction.
 - Modifications apportées au site, y compris la création de sites pour de nouveaux emplacements, l'ajout de nouveaux ID de site pour les emplacements manquants dans les contrats, l'annulation des sites client non valides ou fictifs, les mises à jour d'emplacement de site lors du déplacement des actifs et les corrections d'adresse des sites.
 - Déplacement d'éléments d'un contrat à l'autre.
 - Analyse des possibilités de regroupement et de fin commune des contrats.
 - Gestion des accès – accorder / retirer / refuser l'accès aux contrats.
 - Ces mises à jour ne peuvent se produire plus d'une fois par mois.
4. Nettoyage du parc installé. L'AM de Cisco passera en revue le matériel et les logiciels de Cisco installés sur le réseau du client (le « parc installé ») et accomplira les activités de gestion et de nettoyage du parc installé (IB) suivantes :
- Analyse des données IB et développement d'un plan de gestion des duplications. Repérage des services en double et correction des données de la base de données C3, le cas échéant.
 - Validation des numéros de série.
 - Correction des contrats de soutien du client en fonction des points suivants :
 - a. Carte/modules à 0 \$: établir le lien parent-enfant et ajouter au contrat, s'il y a lieu. (Analyse et correction)
 - b. Carte/modules de prix \$: établir le lien parent-enfant si la correspondance entre les éléments Facturation et Niveau de service des contrats est établie. (Analyse et correction)
 - Coordination et validation des mises à jour de contrat pour les autorisations de retour de matériel [Return Materials Authorization, ou RMA] en fonction des rapports fournis par :
 - a. Le service High Touch Operations Management (HTOM) de Cisco, si le client a fait l'achat de ce service.
 - b. Détail des numéros de série retirés et remplacés par des RMA par le client.
 - Fourniture de l'information relative au dernier jour de prise en charge [Last Day of Support, ou LDOS] afin de donner la possibilité d'actualiser la technologie.
 - Analyse et développement d'un plan de correction relatif aux appareils ayant atteint la fin de la prise en charge [End-of-Support, ou EOS] : annulation du lien parent-enfant en cas de non-correspondance de l'état EOS.
 - Ces mises à jour ne peuvent se produire plus d'une fois par mois.
5. Proposition de prix :
- Le gestionnaire d'actif de Cisco aidera les équipes de compte de Cisco à résoudre les erreurs relatives aux éléments ne pouvant faire l'objet d'une proposition de prix en effectuant des analyses et en recommandant des solutions pour corriger les erreurs.

6. Création de rapports :

- Le gestionnaire d'actif de Cisco produira les rapports suivants (maximum de deux dans chaque cas) : i) un rapport unifié sur les stocks du parc installé tiré des différentes sources utilisées pour déterminer les contrats, comme cela est mentionné ci-dessus; ii) un rapport sur l'arrivée à échéance prochaine des contrats de service et le renouvellement des services. Le gestionnaire d'actif présentera ces rapports à distance au client deux fois par année dans le cadre d'un diagnostic planifié du parc installé.

7. Droits accordés par le contrat :

- Le gestionnaire d'actif de Cisco facilitera le suivi, la validation et le signalement progressif des questions relatives aux droits accordés par le contrat.

Gestion d'actif de niveau supérieur de Cisco

- Gestionnaire d'équipements : identique au niveau Standard.
- Service d'assistance Smart. Identique au niveau Standard.
- Activités MACD : identiques au niveau standard, sauf en ceci :
 - Ces mises à jour se produisent jusqu'à une fois par mois.
- Nettoyage du parc installé : identique au niveau standard, sauf en ceci :
 - Ces mises à jour se produisent jusqu'à une fois par mois.
- Proposition de prix : identique au niveau standard.
- Rapports : identiques au niveau standard, sauf en ceci :
 - Le rapport sur les stocks du parc installé et le rapport sur les renouvellements à venir seront fournis chaque trimestre.
 - Le client aura la possibilité d'adapter les rapports et les analyses sur mesure afin de mieux répondre à ses besoins particuliers.
 - Le gestionnaire d'équipements présentera des évaluations des activités du parc de machines installées chaque trimestre, sur place, à un emplacement préalablement désigné par le client.
 - Le client aura la possibilité d'adapter sur mesure l'évaluation des activités du parc de machines installées en fonction de certains aspects essentiels.

- Droits accordés par le contrat : identiques au niveau standard.

Gestion d'actif sur mesure de Cisco

- Gestionnaire d'actif : identique au niveau supérieur, sauf en ceci :
 - Le gestionnaire d'équipements se trouvera sur place, à l'emplacement préalablement désigné par le client.
 - Le gestionnaire d'actif pourra compter comme personnel d'appoint.
 - Le gestionnaire d'actif sera disponible pour des visites sur le site du client jusqu'à une fois par semaine.
- Service d'assistance Smart. Identique au niveau Standard.
- Activités MACD : identiques au niveau supérieur, sauf en ceci :
 - Le gestionnaire d'actif travaillera avec le client et les différentes structures de Cisco pour concevoir et documenter un processus et une gouvernance MACD de haut niveau afin d'assurer un rendement optimal.
- Nettoyage du parc installé : identique au niveau supérieur.
- Proposition de prix : identique au niveau supérieur.
- Rapports : identiques au niveau supérieur, sauf en ceci :
 - Le rapport sur les stocks du parc installé et le rapport sur les renouvellements à venir seront fournis chaque mois.
 - Le gestionnaire d'actif présentera les diagnostics du parc installé chaque mois, sur place, à l'emplacement préalablement désigné par le client.
- Droits accordés par le contrat : identiques au niveau supérieur.

Responsabilités du Client

- Communication des renseignements nécessaires au sujet du parc installé pour permettre au gestionnaire d'actif de produire le rapport sur les stocks du parc installé.
- Désignation d'un représentant agissant à titre d'interlocuteur principal avec Cisco. Ce représentant travaillera avec le gestionnaire d'actif pour résoudre toute question relative au service de gestion d'actif.
- Le client participera aux conférences téléphoniques planifiées ou répondra aux courriels conformément aux exigences de Cisco pour l'exécution des activités de gestion d'actif.

4. Le client permettra à Cisco d'utiliser les renseignements recueillis et les données liées à l'exécution du service décrits dans ce document et de recommander des produits ou des services supplémentaires pouvant aider le client à exécuter des activités connexes ou pouvant améliorer de façon générale ses activités administratives et commerciales. Si des renseignements recueillis dans le cadre du service sont considérés comme étant confidentiels, Cisco protégera ces renseignements conformément aux conditions du contrat conclu par les parties et à la politique de Cisco en matière de conservation des données.