

<< Service Description

Cisco Base Level Service >>

Description de service

Service de base de 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

Ce document décrit les services de soutien de Cisco au niveau des dispositifs de service de base :

- Centre TAC.
- Autorisation de retour de matériel (ARM) (y compris les pièces et les options sur site, le cas échéant)
- Téléchargement de logiciels (y compris les outils de collecte de données et les Applications pour les services Smart, lorsqu'ils sont disponibles)
- Cisco.com (incluant le Portail Smart lorsqu'il est disponible)

Veuillez noter que ce service de soutien s'applique à certains produits de la gamme Cisco Collaboration.

2. Responsabilités de Cisco

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

2.1 Assistance technique

Cisco fournira un accès au Centre d'assistance technique (TAC) vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine.

- Les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 1 et 2 doivent être inférieurs à une (1) heure.
- Voici les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 3 et 4 :
 - Le délai de réponse doit être inférieur à une (1) heure si l'appel survient pendant les heures de bureau.

- La réponse doit survenir le jour ouvrable suivant, pendant les heures de bureau, si l'appel survient en dehors des heures de bureau.

2.2 Accès en ligne

- Accès à Cisco.com, qui Vous offre des renseignements utiles d'ordre technique et général sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du centre des Logiciels de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer.
 - Accès aux communautés de soutien Cisco, y compris l'accès à la communauté de soutien Service intelligent d'assistance complète aux réseaux et au Portail Smart (le cas échéant). Il s'agit d'une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux multiples rapports du Service intelligent d'assistance complète aux réseaux, compilés grâce aux fonctionnalités des services Smart.
 - Accès en libre-service au Portail Smart, aux applications Smart (pour gérer l'autorisation de service et d'autres fonctionnalités) et au Logiciel Collector (pour recueillir des renseignements sur la configuration et la liste des Produits Cisco installés).

2.3 Téléchargement de logiciel

- Mises à jour de systèmes d'exploitation, correctifs ou solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le Logiciel, en déployant des efforts commercialement raisonnables. Cisco donnera accès à un correctif dans le Centre des logiciels Cisco (www.cisco.com/go/software) ou vous fera parvenir une version de maintenance du produit lui posant problème.
- Mises à jour lorsqu'elles sont possibles et à votre demande pour le Logiciel pris en charge.
- Les versions du Logiciel et toute documentation d'accompagnement sont disponibles dans le Centre des logiciels Cisco.

2.4 Autorisation de retour de matériel (ARM)

- Les services de remplacement avancé de matériel et les services sur site (offerts comme options supplémentaires) varient en fonction de l'endroit et sont soumis à des restrictions liées à la géographie et au poids, selon votre emplacement. Si vous n'avez pas fait l'achat d'un niveau de service assorti de l'autorisation de retour de matériel (ARM), aucun service de remplacement de matériel ne sera fourni.
- Vous pouvez 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>.
- Pièces très lourdes et surdimensionnées :
https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/service-available-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 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. 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.

Tableau 1. Niveaux de service de l'ARM

Niveau de service de l'ARM	Description
Remplacement en 10 jours	Cisco ou son centre de service déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du Client. Le pays de fabrication des pièces de rechange est déterminé à la discrétion de Cisco.

3. Responsabilités du client

- 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 2010), 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 devrez obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner les outils et le processus de collecte de Données.
- Pour le fonctionnement des outils de collecte des Données, Vous devez autoriser l'accès à tous les appareils réseau 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 devez consulter l'avis de réception afin de vérifier quel Produit défectueux Cisco a reçu, et en quelle quantité.
- Vous acceptez d'aider Cisco lors du dépannage du Matériel défaillant jusqu'au niveau des unités remplaçables sur site avant de lancer la procédure de l'ARM.