<< Cisco Base Level Service >>
Service de base de Cisco

Description de service

Table des matières

1. Aperçu 2
1.1 Service de base 2
1.2 Service de marque Cisco 2
2. Responsabilités de Cisco 3
2.1 Assistance technique 3
2.2 Accès en ligne 3
2.3 Téléchargement de logiciel 3
2.4 Autorisation de retour de matériel (RMA) 4
3. Responsabilités du Client 4
3.1 Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes 4

1. Aperçu

1.1 Service de base

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

- TAC
- RMA
- Téléchargement de logiciel
- Cisco.com

Remarque : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, qui sont également publiés à l'adresse 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 majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

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

1.2 Service de marque Cisco

Le service de base (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.

- **Vente par un distributeur agréé Cisco.** Si vous avez souscrit 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. Si un contrat régissant la prestation de ce Service a été fourni par votre distributeur agréé Cisco, il est celui établi entre vous et ce distributeur. 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 Glossaire des Documents connexes indiqués plus haut.

Pour en obtenir une copie, ou celle 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 répondra dans un délai d'une (1) heure à tous les appels reçus durant les heures de travail normales ainsi qu'aux appels de gravité 1 et 2 reçus en dehors de ces heures. Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Gérer les problèmes selon les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Severity_and_Escalation_Guidelines_FR.pdf

2.2 Accès en ligne

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.

Communautés de soutien Cisco

- Accès à la Communauté d'assistance SNTC de Cisco

2.3 Téléchargement de logiciel

Système d'exploitation

- Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Cisco donnera accès à un correctif dans le Cisco Software Central (www.cisco.com/go/software) ou enverra une mise à jour du produit posant problème au Client.
- Mises à jour lorsqu'elles sont possibles et à la demande du client pour le Logiciel pris en charge.
- 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.

2.4 Autorisation de retour de matériel (ARM)

Les services de Remplacement avancé sont soumis à des restrictions liées à la géographie et au poids, selon l'emplacement du Client.

- Le Client peut vérifier leur disponibilité en accédant à la Matrice de disponibilité des services de Cisco à l'adresse : http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do.
- 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. 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 fournira au Client des services pour remplacer le Matériel par des produits neufs ou équivalents.
- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir au Client les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

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.

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 de Cisco, 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.

- 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 par le Client en mode Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010), les frais, les taxes et les droits à l'importation sont également à sa charge. Cependant, les Clients disposant d'un contrat de service d'entretien en vigueur pour le matériel de remplacement ou participant au Le programme de remplacement de Cisco peut être en mesure de planifier un ramassage des retours autorisés sans frais supplémentaires à l'aide de l'outil POWR (Retour en ligne des produits) de Cisco sur www.cisco.com.
- 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 consulter l'avis de réception afin de vérifier quel produit défectueux Cisco a reçu, et en quelle quantité.
- 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.
- Le client doit installer la dernière version du micrologiciel sur ses appareils, dans la mesure du possible.