

# « Service Description: Industrial Technical Support Service »

# Description de service : Service de soutien technique industriel de Cisco

Ce document décrit le Service de soutien technique industriel de Cisco fourni par l'entremise du Programme de soutien des technologies émergentes (Emerging Technology Support Program ou ETSP). Cette offre est présentée aux revendeurs agréés Cisco admissibles (les « Partenaires ») dans le cadre des programmes 1) Cisco IoT Machine Builder et 2) Solution Technology Integrator ou des programmes de réseaux de Partenaires qui leur succéderont pour les Partenaires revendeurs du secteur industriel.

Ce document doit être lu conjointement avec le document Prestation de services par Cisco.

#### Service de soutien technique industriel

#### Résumé du Service

Pour chaque Utilisateur final que le Partenaire prend en charge dans le cadre du Service de soutien technique industriel, Cisco fournira au Partenaire le soutien technique de troisième niveau, l'accès à Cisco.com, le soutien logiciel et s'il est acheté, le soutien matériel. Pour rappel, la divulgation de toute information confidentielle, y compris, mais sans s'y limiter, le prix du Service de soutien technique industriel est soumise aux restrictions mentionnées dans le Contrat entre les parties.

Si le soutien logiciel est acheté, le Service couvre aussi les logiciels d'application vendus aux titres suivants :

- Licence permanente d'utilisation d'un logiciel sur place
- Licence d'abonnement logiciel sur place.

Les données et informations comprises dans ce Service sont fournies <u>uniquement en anglais</u>. Sous réserve de frais supplémentaires, la prise en charge de la langue locale peut être disponible.

## Responsabilités de Cisco

En contrepartie des Services commandés dans le cadre du Service de soutien technique industriel et des frais de Service payés par le Partenaire et sous réserve de l'admissibilité du Partenaire et de l'utilisation des Services uniquement dans la mesure du possible, Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les Services suivants :

#### Soutien technique

- À l'exception du soutien logiciel, Cisco fournira un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au Centre de soutien technique (Technical Assistance Center or TAC) de Cisco pour le soutien de troisième niveau. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure à tous les appels reçus durant les heures de bureau 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.
- Pour les demandes de soutien logiciel, Cisco fournira un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au TAC de Cisco pour le soutien de troisième niveau, si cette option est achetée. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure aux appels de gravité 1 et 2. Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant.
- La langue de communication entre le TAC de Cisco et le personnel du centre d'intervention technique du Partenaire sera l'anglais.
- Cisco fournira un soutien de troisième niveau
- Soutien technique en langue locale: sous réserve de frais supplémentaires, la prise en charge de la langue locale pourrait être disponible pour tous les niveaux de gravité, pour un ou des produits spécifiques.
- Cisco fournira le niveau approprié de ressources techniques selon la gravité du problème et le temps écoulé afin d'aider le Partenaire à résoudre le problème et pour assurer le respect des <u>directives en matière de gravité et de signalisation</u> <u>progressive</u>.
- Le Dernier jour de soutien (Last Day of Support ou LDoS) représente la data à partir de laquelle les Partenaires ne recevront plus de service ni de soutien pour le Produit. Les dates applicables sont indiquées dans les bulletins de fin de vie disponibles sur Cisco.com.

#### Accès à Cisco.com.

Cisco fournira au Partenaire un niveau d'accès approprié à Cisco.com qui contient des renseignements d'ordre technique ou général sur les Produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du service Assistance et téléchargements de Cisco.

L'accès au service Assistance et téléchargements Cisco est fourni par l'<u>Outil de gestion de l'accès aux services</u> (Service Access Management Tool ou SAMT) à l'Annexe A et peut être soumis à des restrictions d'accès mises en place occasionnellement par Cisco.

### Soutien logiciel

- Pour tous les Produits, Cisco publiera les mises à jour, les versions des logiciels d'application et la documentation par l'entremise du service Assistance et téléchargement de Cisco (www.cisco.com/go/software). Ces mises à jour sont limitées aux versions logicielles qui ont été acquises sous licence et payées pour chaque plate-forme matérielle applicable et auxquelles sont associés des Services de soutien technique industriel actifs.
- S'il dispose d'une licence pour la mise à niveau d'un ensemble de fonctionnalités, le Partenaire aura droit à des mises à jour (soumises à toutes les clauses du présent document ou du Contrat) au niveau le plus récent du matériel pour lequel il possède une licence.
- Pour les logiciels d'application, Cisco fournira le Service de soutien logiciel sélectionné dans le bon de commande de soutien logiciel pour les logiciels visés par la licence permanente ou l'abonnement logiciel pour lequel Cisco a reçu le paiement approprié. Le Client est en droit d'acheter le Service de soutien logiciel uniquement dans le cadre du Service.
- Cisco fournit un soutien pour les solutions hébergées et gérées par les Partenaires uniquement si la solution est déployée et offerte conformément aux exigences applicables du programme en vigueur, le cas échéant. Cisco peut refuser ou cesser de fournir un soutien si la solution du Partenaire ne répond pas ou ne répond plus aux exigences du programme.
- Cisco fournira des Services pour les logiciels d'application qui ont qui été acquis sous licence, y compris, le cas échéant, l'une des options de Service suivantes :
  - Solutions de contournement ou correctifs relatifs aux problèmes signalés du Logiciel d'application, par le déploiement d'efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour les logiciels sur place.
  - Des versions mineures, majeures et de maintenance pour les logiciels sur site.
- Soutien pour les versions logicielles. Dans le cadre de ses obligations de soutien, Cisco peut exiger que le Partenaire installe la dernière version du logiciel Cisco.
- Correction de bogues. Cisco fournira les correctifs de bogues disponibles au Partenaire.

#### Soutien matériel

Lorsque disponible et selon les commandes du Partenaire (en utilisant les options de Service applicables de la Liste de prix), Cisco fournira l'un des Services de remplacement avancé suivants :

- Services de remplacement avancé
  - O Service de remplacement avancé 8 x 5 x jour ouvrable suivant (J. O. S.) : lorsque la livraison le jour ouvrable suivant est possible, le matériel de remplacement avancé sera envoyé en vue d'une livraison le jour ouvrable suivant, à condition que Cisco soit dûment informé de la panne matérielle avant 15 h, heure du dépôt. Si le Client soumet une demande après 15 h (heure du fuseau horaire du dépôt), Cisco expédiera le matériel de remplacement avancé le jour ouvrable suivant. Lorsque la livraison le jour ouvrable suivant n'est pas possible, l'expédition le jour même sera proposée. Concernant la clause d'expédition le jour même, le matériel de remplacement avancé sera expédié à partir du dépôt le jour même ouvré, pourvu que Cisco soit dûment informé de la panne matérielle avant 15 h, heure du dépôt. Si Cisco est dûment informé après 15 h, heure du dépôt, le matériel de remplacement sera expédié le jour ouvrable suivant.

Dans certains pays, le matériel visé par le service de remplacement avancé arrivera le jour ouvrable suivant et le Partenaire doit consulter la <u>Matrice de disponibilité des Services</u> (Service Availability Matrix ou SAM) de Cisco afin de déterminer la disponibilité du service de remplacement avancé au J. O. S. Pour tous les autres emplacements, l'heure d'arrivée est assujettie aux contraintes de l'importation, des procédures douanières et des services de messagerie.

- Les Services de remplacement avancé peuvent ne pas être disponibles pour des boîtiers ou des châssis pesant plus de 23 kg (50 lb) ou mesurant plus de 2 m (6 pi) et aucun service de remplacement avancé n'est offert pour le logiciel. Les contrats de Service ne sont pas disponibles pour les accessoires (par exemple, les câbles, les modules de ventilation, les cordons d'alimentation et le matériel de montage) et de tels accessoires ne seront couverts que dans le cadre d'un Service de remplacement avancé applicable commandé pour le Produit incorporant cet accessoire. Tous les accessoires de remplacement ne seront fournis que sur une base de J. O. S.
- Les expéditions seront en DDU (Incoterms 2000), sauf pour les expéditions vers et à partir de l'Union européenne qui seront en DDP (Incoterms 2000), en ayant recours au transporteur choisi par Cisco, fret payé d'avance par Cisco, hormis pour les droits, taxes et frais d'importation, le cas échéant. Le Partenaire assumera les frais liés à tout changement de service de messagerie. Les châssis et les cartes de ligne doivent être de niveaux équivalents pour pouvoir faire l'objet d'un remplacement avancé.
- Lorsque ce Service est acheté, Cisco fournira au Partenaire du matériel de remplacement avancé neuf ou équivalent.
- Le Partenaire est tenu de fournir tout formulaire ou document requis ou nécessaire pour l'expédition ou la livraison de matériel de remplacement avancé au Partenaire ou à l'Utilisateur final désigné du Partenaire. Cisco ne peut être tenu responsable des retards dans la livraison du matériel de remplacement avancé qui sont causés par le fait que le Partenaire ou l'Utilisateur final désigné du Partenaire n'a pas fourni les formulaires ou documents requis cidessus.

#### Responsabilités du Partenaire

Le Partenaire doit se conformer aux obligations suivantes pour chaque Produit pris en charge dans le cadre du Service de soutien technique industriel :

**Soutien technique** – Pour tous les services de soutien technique industriel :

- Le Partenaire agira en tant que point de contact unique, communément appelé « soutien de niveau zéro » pour ses Utilisateurs finaux et fournira <u>un soutien de premier niveau</u> et <u>un soutien de deuxième</u>, qui comprendront le soutien des Utilisateurs finaux en ce qui a trait à l'intégration du Produit et des produits tiers ou non Cisco et au diagnostic des défaillances des produits tiers.
  Les activités de soutien de premier niveau et de deuxième niveau sont décrites dans les Descriptions relatives au service et au soutien publié à l'adresse http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.
- Le Partenaire peut transmettre certaines des demandes de service de ses Utilisateurs finaux à Cisco pour un soutien de troisième niveau, mais le Partenaire reste seul responsable de répondre aux Utilisateurs finaux.
- Le Partenaire doit indiquer le niveau de priorité, tel que décrit dans les <u>Directives en matière de gravité et de signalisation</u> <u>progressive</u> de Cisco, pour toutes les demandes faites au TAC de Cisco par le Partenaire.
- Le Partenaire doit fournir des numéros de série valides et applicables et des clés de licence pour tous les problèmes concernant un Produit Cisco ou lors des demandes de renseignements sur l'utilisation d'un Produit à Cisco. Cisco peut également demander au Partenaire de fournir des données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du Produit, des renseignements sur la ville ainsi que le code postal.
- Fournir, aux frais du Partenaire, 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 final du Partenaire et le spécialiste en ingénierie du Centre de soutien technique (TAC) 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 Partenaire.
- Le Partenaire doit fournir un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au centre d'intervention technique du Partenaire. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure à tous les appels reçus durant les heures de bureau normales ainsi qu'aux appels de gravité 1 et 2 reçus en dehors de ces heures.
- Si le Partenaire détermine que le soutien de Cisco est requis et choisit d'ouvrir des dossiers avec le TAC de Cisco ou de demander des ARM, le Partenaire doit fournir à Cisco des renseignements sur les droits qui incluent, sans s'y limiter, le numéro du contrat de service (sous lequel le Produit est pris en charge), le numéro de Produit, l'emplacement du Produit (par exemple, site, bâtiment, etc.) et le numéro de série de la pièce défectueuse, ainsi que le nom, le titre, l'adresse du bureau, le numéro de téléphone, l'adresse de courriel et le numéro de télécopieur du Partenaire.
- Le Partenaire doit agir en tant qu'interface entre le TAC de Cisco et l'Utilisateur final et assurer l'adaptation et la traduction dans la langue locale, au besoin.

- Signalisation progressive. Lorsque le Partenaire fait appel à Cisco dans le cadre d'une signalisation progressive, le Partenaire doit continuer à travailler avec les Utilisateurs finaux et Cisco jusqu'à la conclusion de la demande de service. Le Partenaire sera le point de contact principal avec l'Utilisateur final et toute communication sera transmise de Cisco au Partenaire et du Partenaire à l'Utilisateur final.
- Conclusion des demandes de service. Le Partenaire ouvrira et fermera les demandes de service au nom de l'Utilisateur final. Le Partenaire ouvrira une demande de service à la demande directe de l'Utilisateur final et assurera le suivi auprès de Cisco à la demande de l'Utilisateur final.
- Le Partenaire doit signaler les problèmes non résolus au Centre de soutien technique (TAC) de Cisco après notification par l'Utilisateur final au Partenaire d'un problème de réseau qui a été identifié comme étant lié au produit Cisco par le personnel de soutien du Partenaire une fois que le Partenaire a rempli ses obligations de soutien de premier niveau et de soutien de second niveau. Le Partenaire signalera tous les problèmes de gravité 1 et de gravité 2 non résolus à Cisco par téléphone. Les problèmes de gravité 3 et de gravité 4 non résolus peuvent être signalés sur le site Cisco.com ou par téléphone, par l'intermédiaire du répertoire mondial des contacts du soutien de Cisco.com à l'adresse <a href="http://www.Cisco.com/en/US/soutien/tsd\_cisco\_worldwide\_co\_ntact.html">http://www.Cisco.com/en/US/soutien/tsd\_cisco\_worldwide\_co\_ntact.html</a>, incorporé ici par référence.
- La capacité et l'obligation de Cisco de fournir les services de soutien mentionnés dans les présentes sont assujetties au respect par le Partenaire des directives de Cisco en matière de gravité et de signalisation progressive.
- Le Partenaire doit fournir des informations à l'Utilisateur final, au besoin, pour que l'Utilisateur final puisse recevoir les services de soutien, y compris, sans s'y limiter, une directive de hiérarchisation et de signalisation progressive des problèmes du Partenaire dont le format est sensiblement similaire à la directive de gravité et de signalisation progressive. Le Partenaire reconnaît que les renseignements de Cisco, y compris, mais sans s'y limiter, la directive sur la signalisation progressive et les numéros de téléphone du TAC ne doivent pas être fournis aux Utilisateurs finaux.
- Le Partenaire doit utiliser un système électronique de gestion des dossiers afin que les dossiers puissent être examinés après l'événement.

# Accès à Cisco.com.

- Le Partenaire aura accès au SAMT, mais ne donnera pas l'accès à son ou ses Utilisateurs finaux pour le soutien technique (TAC) ou le remplacement du matériel (ARM).
- Lorsque Cisco le demande, le Partenaire devra fournir une liste du personnel que le Partenaire autorise à communiquer avec Cisco ou à accéder à Cisco.com aux fins des Services ou à télécharger des logiciels depuis Cisco.com ou par l'entremise de l'outil de mise à niveau de produit (<u>Product Upgrade Tool</u> ou PUT). Le Partenaire 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.

### Soutien logiciel

- Cisco accorde au Partenaire le droit de distribuer les mises à jour uniquement aux Utilisateurs finaux actuellement autorisés à utiliser les logiciels correspondants et uniquement pour les appareils inclus dans les listes d'équipement à jour pour lesquels des paiements applicables ont été effectués à Cisco.
- Le Partenaire doit : (i) générer des solutions de contournement aux problèmes logiciels signalés, ou (ii) mettre en œuvre un correctif de logiciel développé par Cisco, ou (iii) utiliser la dernière version du logiciel lorsque Cisco avise le Partenaire qu'il corrigera un problème logiciel signalé.
- Mettre à jour l'information sur le contrat de soutien pour refléter les dernières versions mineures et principales déployées sur place.
- Acquérir, installer, configurer et fournir un soutien technique pour les Produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les Services connexes, ainsi que pour l'Infrastructure réseau, y compris, sans s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus, de même que l'équipement requis par Cisco pour exploiter le Logiciel d'application.
- Maintenir la mise en œuvre complète des logiciels d'application pour les logiciels d'application configurables auquel la même option de Service est appliquée afin que Cisco fournisse des Services pour tout sous-ensemble de la mise en œuvre de logiciels d'application du Client.
- Certains services sur place ne peuvent être offerts que si le Client accepte de partager des données de télémesure avec Cisco. Le Client doit accepter cela afin de recevoir les services. Ces données seront uniquement utilisées afin d'offrir le service.

#### Soutien matériel

- Dans les cas où l'emplacement désigné par le Partenaire pour l'expédition du matériel de remplacement avancé par Cisco est à un Partenaire ou au site de l'Utilisateur final du Partenaire, utiliser Cisco.com pour aviser Cisco du produit sur la liste d'équipements que le Partenaire a déplacé vers un nouvel emplacement dans un délai de trente (30) jours de la réinstallation. Notez que les Services seront fournis au Partenaire dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis du Partenaire. Le Partenaire 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 unités remplaçables sur site (field replaceable unit ou FRU) qui ne font pas partie de la configuration d'origine.
- Inventaire des pièces pour le service. Si le Partenaire choisit de faire expédier du matériel de remplacement avancé au dépôt du Partenaire, le Partenaire doit :
  - Maintenir un stock de pièces de rechange suffisant pour prendre en charge sa base d'Utilisateurs finaux. Les pièces de rechange ne peuvent être utilisées qu'à des fins de maintenance corrective. Cisco peut demander un rapport d'inventaire des pièces de rechange au Partenaire au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours de préavis écrit;
  - Déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour demander tous les services de remplacement avancés au J. O. S. à l'aide de l'outil de retour et de remplacement de produit (ARM) de Cisco.

- Coordination des retours. Le Partenaire ou l'Utilisateur final doit retourner un produit défaillant qui a été l'objet d'un remplacement avancé dans les trente (30) jours civils suivant la réception par le Client final ou par le Partenaire, selon le cas, du produit de remplacement, sauf aux États-Unis et au Canada où le produit défectueux doit être retourné dans les dix (10) jours ouvrables, sauf si cela est pratiquement impossible en raison (i) des circonstances existantes (auquel cas le produit défectueux sera retourné dans les plus brefs délais) ou (ii) d'un retard causé par des circonstances dont Cisco est responsable. Si cela n'est pas respecté, les produits de remplacement anticipé seront facturés au Partenaire selon la liste de prix en vigueur de Cisco, et les services peuvent également être retardés ou refusés jusqu'à ce que la non-conformité soit résolue.
- Les pièces défectueuses qui ne peuvent pas être retournées pour des raisons de sécurité des données peuvent faire l'objet d'une destruction. Le Partenaire 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 Partenaire fournira 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 Partenaire doit consulter l'avis de réception afin de vérifier quel produit défectueux Cisco a reçu, et en quelle quantité.
- Pour le service de remplacement avancé au J. O. S.: le Partenaire et Cisco doivent coordonner le retour de tous les produits défaillants de la manière suivante :
  - En dehors des États-Unis et du Canada, pour les retours à l'intérieur du pays d'un Partenaire ou d'un Utilisateur final, le Partenaire ou l'Utilisateur final doit expédier les produits défaillants DDU (Incoterms 2000) au dépôt de Cisco pour le pays concerné, conformément à l'ARM correspondante qui a été soumise par le Partenaire via le TAC ou SVO Submit ou par tout autre moyen similaire. Aux États-Unis et au Canada, il est de la responsabilité du Partenaire ou de l'Utilisateur final d'appeler le service de messagerie pour prendre en charge le retour du produit défectueux au dépôt de Cisco pour le pays concerné. Cisco doit ensuite prendre les dispositions nécessaires, assumer le risque de perte ou de dommage et payer le transport et la livraison (y compris les droits applicables, les frais et les licences) du produit défectueux à l'emplacement désigné de Cisco.
  - O Pour les retours internationaux d'un Partenaire ou d'un Utilisateur final d'un pays donné, le Partenaire ou l'Utilisateur final doit expédier les produits défaillants DDU (Incoterms 2000) à un dépôt désigné par Cisco situé dans un autre pays, conformément à l'ARM correspondante qui a été soumise par le Partenaire via le TAC ou SVO Submit ou par tout autre moyen similaire.
  - Dans les endroits où ce service est disponible, les Partenaires disposant d'un contrat de service en vigueur pour le remplacement d'équipement 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 sur <a href="https://www.cisco.com">www.cisco.com</a>.

- Réception du matériel de remplacement.
- Le Partenaire est responsable du paiement des frais applicables, des inspections et des exigences d'importation applicables au pays de destination et, le cas échéant, de la livraison locale à l'Utilisateur final lors de la réception des produits de remplacement.
- o Le Partenaire informera Cisco de tout dommage en transit ou d'erreur d'expédition signalé au Partenaire par l'Utilisateur final dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception, sauf si cela est pratiquement impossible en raison des circonstances existantes (auquel cas une telle notification doit être effectuée aussi rapidement que possible).
- Le Partenaire informera Cisco de toute défaillance du produit après les tests de vérification par l'Utilisateur final, sauf si cela est pratiquement impossible en raison des circonstances existantes (auquel cas une telle notification doit être faite aussi rapidement que possible).
- Le Partenaire doit déployer des efforts raisonnables pour se conformer aux procédures d'ARM suivantes :
  - o Le Partenaire veillera à ce que tous les produits soient correctement emballés avant d'être expédiés et inclura une description écrite de la défaillance et une description de tout changement ou altération apporté au Produit. Le produit retourné à Cisco sera conforme à la demande d'ARM au niveau de la quantité et du ou des numéros de série.
  - Le Partenaire doit étiqueter chaque produit retourné avec le numéro de transaction ARM et une brève description du problème. Cisco n'acceptera aucun produit retourné non accompagné d'un numéro d'ARM.
  - Le Partenaire doit vérifier et certifier que toutes les pièces retournées doivent uniquement être remplacées sur des appareils explicitement couverts par une liste d'équipement à jour.

## Autorisation

Le Partenaire a le droit de recevoir un soutien uniquement pour le Produit pour lequel il a payé les frais de soutien et de licence applicables. Le Partenaire est tenu de veiller à ce que les Utilisateurs finaux utilisent un logiciel pour une utilisation avec les Produits pour lesquels des frais de soutien et de licence ont été payés, et fournira à Cisco les renseignements dont Cisco pourrait avoir besoin pour lui permettre de valider et d'appliquer les droits de l'Utilisateur final.

Glossaire supplémentaire pour le Service de soutien technique industriel

**Demande de service** signifie le dossier de problème ouvert au Centre de soutien technique (TAC) de Cisco.

#### Annexe A

## Outil de gestion de l'accès au service (Service Access Management Tool ou SAMP) de Cisco.com

# Aperçu

À l'aide de l'<u>Outil de gestion de l'accès aux services</u> (SAMT), le Partenaire ou l'Utilisateur final peut gérer l'accès aux services fournis dans le cadre de ses contrats (soutien technique, remplacement de matériel et téléchargement de logiciels). Cette gestion peut être effectuée à la suite de l'achat d'un contrat de service de soutien actif et valide à l'aide de l'ID de facturation ou du numéro de contrat.

Responsabilité du Partenaire : L'accès à l'Outil de gestion de l'accès aux services peut être obtenu par le biais d'une nouvelle demande d'un membre de l'équipe du compte de contrats de service Cisco responsable de la gestion de l'ID de facturation ou du ou des numéros de contrat. Un administrateur existant peut soumettre une demande au Centre de soutien technique pour demander la création d'autres administrateurs.

Les informations nécessaires à la demande d'accès au SAMT sont les suivantes :

- L'identifiant Cisco.com de l'Utilisateur à configurer
- Prénom et nom de l'Utilisateur
- Nom et domaine de messagerie de l'entreprise de l'Utilisateur
- Le ou les numéros de contrat de service, ou le ou les ID de facturation à administrer

Les administrateurs SAMT sont autorisés à gérer les accès appropriés pour leurs Utilisateurs à la fois par ID de facturation et par numéro de contrat de service. On peut obtenir la liste des administrateurs SAMT existants en envoyant un courriel à l'un des représentants de l'équipe du compte de contrat de service Cisco approprié.

Cisco se réserve le droit de supprimer l'accès à l'Outil de gestion de l'accès aux services en fonction de la demande ou des processus de cycle de vie du contrat de service prescrits.

Le Partenaire n'est en aucun cas autorisé à accorder l'accès à l'Utilisateur final au Centre de soutien technique (TAC) ou au service de remplacement du matériel (ARM).