« Extended Support » Service d'assistance prolongée

Ce document doit être lu conjointement avec le document décrivant comment Cisco fournit ses services (« How Cisco Provides Services »), qui est intégré par renvoi au présent document.

Résumé : Le service d'assistance prolongée fournit une assistance matérielle et sur site pour les logiciels d'application perpétuelle de Cisco au-delà du dernier jour d'assistance (LDoS). Le service d'assistance logicielle prolongée sera uniquement offert pour les familles de produits logiciels dont le LDoS est passé. Le service d'assistance prolongée est offert jusqu'à deux ans après le LDoS.

Cisco fournira les services de soutien suivants, comme décrits dans le présent document :

Matériel	Centre TAC ARM. Cisco.com.
Logiciels	Centre TAC. Téléchargement du logiciel (versions mineures existantes pour la version du dernier jour d'assistance et versions majeures existantes). Cisco.com (y compris le Centre de téléchargement de logiciels et l'outil de mise à niveau des produits [Product Upgrade Tool ou PUT]). Remarque : Le service d'assistance logicielle prolongée est actuellement limité à certains produits logiciels d'application perpétuelle sur site. Le service d'assistance prolongée n'est pas disponible pour les logiciels de système d'exploitation (p. ex., IOS, IOS-XR). Reportez-vous à l'Annexe A pour obtenir la liste des logiciels actuellement pris en charge.

1. Matériel

Pour le matériel, Cisco fournira les services suivants :

Cisco assurera la prestation des services d'assistance prolongée tant que le matériel restera sur le lieu physique que Vous avez déterminé dans l'évaluation.

1.1. Assistance technique

a. Accès au TAC de Cisco.

b. 24 heures par jour, 7 jours par semaine

c. Aide à l'utilisation du Produit, à sa configuration et au dépannage des problèmes.

d. 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 bureau normales, Cisco répondra dans les 24 heures.

1.2. Accès en ligne à Cisco.com

a. Cet accès vous procure des renseignements généraux et techniques utiles sur les produits Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer.

1.3. ARM

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

b. 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.

c. 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 fournira au Client des services pour remplacer le Matériel par des produits neufs ou équivalents.

d. Cisco assure uniquement un remplacement du matériel défini comme un problème ayant une incidence sur les services réseau qui a été identifié par Vous et indiqué au Centre d'assistance technique (TAC), et qui est par conséquent admis par l'intermédiaire du processus d'évaluation normal de Cisco. Le matériel sera remplacé selon les conditions suivantes :

   i. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour Vous fournir les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

   ii. Le Centre d'assistance technique de Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour travailler avec Vous en vue de déterminer la source du problème et de trouver une solution de contournement.

   iii. Si une autre solution n'est pas possible pendant la durée de validité de l'assistance, alors Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une solution visant à corriger le problème.

   iv. Si, malgré des efforts commercialement raisonnables, Cisco est incapable de fournir un matériel de remplacement, Vous devrez peut-être retirer ou mettre à niveau le matériel touché pour corriger le problème.

Tableau 1. Niveaux de service de l'ARM

Options de service pour le matériel	24 x 7 x 2		24 x 7 x 4		8 x 5 x 4[1]		8 x 7 x Jour civil[2]		8 x 5 x Jour ouvrable[2]	
	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site
Remplacement avancé du matériel	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Niveau de service de l'autorisation de retour de matériel (ARM)	2 heures	2 heures	4 heures	4 heures	4 heures	4 heures	j. c. s.	j. c. s.	j. o. s.	j. o. s.
Installation de l'ARM	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco
Disponibilité des services	7 jours par semaine 24 heures par jour				Jours ouvrables Heures ouvrables		7 jours par semaine Heures ouvrables		Jours ouvrables Heures ouvrables	
La disponibilité des services comprend les jours fériés locaux	Oui				Non		Oui		Non	

Option d'assistance sur site : Le Client peut également choisir de planifier l'arrivée de l'ingénieur de projet. Veuillez consulter le document Tâches de l'ingénieur de projet sur site pour de plus amples renseignements.

- Avec des niveaux de service de 2 heures et de 4 heures, le client peut planifier les arrivées de l'ingénieur de projet à toute heure du jour ou de la semaine.
- Avec les niveaux de service du jour civil suivant et du jour ouvrable suivant, les heures d'arrivée de l'ingénieur de projet ont lieu seulement entre 9 h (heure d'arrivée la plus hâtive) et 17 h (heure d'arrivée la plus tardive). Les horaires ne sont disponibles que les jours suivant l'arrivée du matériel.

[1] Pour les livraisons 8 x 5 x 4, la demande d'ARM doit être créée avant 13 h, heure locale du dépôt. Pour les demandes d'ARM après 13 h, heure locale au dépôt, la livraison sera le jour ouvrable suivant.

[2] Pour la livraison le jour civil suivant et le jour ouvrable suivant, la demande d'ARM doit être créée avant 15 h, heure locale du dépôt, pour être livrée le jour civil suivant ou le jour ouvrable suivant. Exception : pour les États-Unis et le Canada, la demande d'ARM doit être créée avant 18 h, heure normale de l'Est. Dans les pays où les services au jour civil suivant et au jour ouvrable suivant ne sont pas disponibles, Cisco expédiera l'ARM en tant qu'expédition le jour même.

2. Logiciels

Le service d'assistance prolongée sera uniquement offert pour les familles de produits logiciels d'application perpétuelle sur site au-delà du LDoS. Reportez-vous à l'Annexe A pour obtenir la liste des produits logiciels actuellement pris en charge. Le service d'assistance logicielle prolongée n'est pas disponible pour IOS.

Le service d'assistance logicielle prolongée est limité au dépannage et à l'aide à la configuration, y compris une assistance pour cibler des corrections de bogues ayant été préalablement identifiés et traités. Aucune assistance, correction de bogues ou version de maintenance ne sera fournie pour les nouveaux bogues, correctifs de sécurité et de vulnérabilités, ainsi que les nouvelles versions de maintenance. Aucune assistance du service d'ingénierie de développement, comme l'analyse de cause première ou l'escalade des problèmes techniques, ne sera fournie pour les nouveaux problèmes détectés. Le service d'assistance logicielle prolongée exclut l'assistance aux déploiements de logiciels hors production, par exemple dans les environnements de Votre laboratoire.

Pour le logiciel, les services seront fournis comme décrit ci-dessous :

2.1 Assistance technique

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

   i. Les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 1 et 2 doivent être inférieurs à une (1) heure.

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

2.2 Accès à Cisco.com

a. Ce système Vous procure des renseignements généraux et techniques utiles sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque du Centre de logiciels en ligne de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer.

2.3 Mises à jour des logiciels d'application

b. Tout problème ou bogue lié à un logiciel n'ayant pas été réglé dans la version du logiciel d'application avant le dernier jour d'assistance ne sera pas corrigé après cette date. Aucune nouvelle mise à jour logicielle, version mineure ou version de maintenance ne sera fournie pour la version du produit au-delà du LDoS. Une version de maintenance existante du logiciel d'application présentant le problème sera fournie comme suit : (a) téléchargement à partir du site Cisco.com (le cas échéant).

c. Un accès aux versions de maintenance, majeures et mineures disponibles pour le logiciel sur site, conformément au paragraphe ci-dessus. Pour un logiciel d'application compatible avec Vos solutions ou qui fonctionne dans un environnement contrôlé par Vous, les versions du logiciel d'application et la documentation d'assistance se trouvent dans le Centre des logiciels Cisco.com (http://www.cisco.com/go/software) à l'aide de l'outil de mise à niveau de produit (PUT) (http://www.cisco.com/upgrade). Les documents connexes (s'il y a lieu) sont accessibles sur Cisco.com et se limitent à un exemplaire par version de logiciel. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.

3. Responsabilités du client

3.1 Plan de migration

Vous fournirez à Cisco un plan de migration documenté avec des échéances pour le produit ou service Cisco de nouvelle génération, y compris la liste des nouveaux produits associés à la migration.

3.2 Responsabilités générales

a. 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.
b. 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.
c. 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 de reprise 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.

Annexe A

Liste des produits logiciels pris en charge :

Groupe de produits	Type de produit logiciel
Unité commerciale du contact client de collaboration (CCBU)	Unified Communications Contact Center – Entreprise (UCCE)*
	Unified Communications Contact Center – Express (UCCX)*
	Cisco Unified Call Manager (CUCM)*

* Cisco ne prendra en charge aucun produit logiciel avec un dernier jour d'assistance datant de plus d'un (1) an à compter de la date actuelle.