



Description du service : Migrate on Failure Service de Cisco

Le présent document décrit Migrate on Failure Service de Cisco (Cisco MFS).

Documents connexes : ce document doit être lu conjointement aux documents suivants accessibles également à l'adresse www.cisco.com/go/servicedescriptions/ :

- (1) Directives en matière de gravité et de recours au niveau hiérarchique supérieur
- (2) Liste des services non couverts
- (3) Glossaire

Tous les termes commençant par une majuscule figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe de Cisco : si vous avez acheté ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre Contrat-cadre de service (MSA), Contrat de service avancé (ASA) ou contrat de service équivalent signé par vous et Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi. Tous les termes portant une majuscule non définis dans le Glossaire complémentaire pour le service Migrate on Failure Service de Cisco fourni à la fin de ce document auront la signification prescrite dans le MSA ou le contrat de service équivalent signé par vous et Cisco.

Résumé du service Migrate on Failure Service de Cisco (MFS de Cisco)

Migrate on Failure Service de Cisco est une offre de service Cisco destinée aux Clients ayant un matériel en fin de commercialisation (EoS) et dépassant le Dernier jour d'assistance (LDoS). Ce service permet aux Clients de remplacer leur matériel défaillant EoS ou LDoS par un appareil de migration disponible prédéfini (dénommé appareil Migrate-To). Dans le cadre de cette offre, Cisco peut également choisir de remplacer le produit tiers par un produit Cisco pendant un événement de panne du matériel.

Cisco fournira les Services décrits. Cisco fournira un Devis de service (« Devis ») en fonction des renseignements dans la Liste matricielle MFS qui décrit l'étendue des services et la durée de prestation des Services desdits Services par Cisco. Cisco recevra un bon de commande qui fait référence au Devis et à la Liste matricielle MFS conclus entre les parties et qui convient en outre des modalités contenues dans ces documents.

Responsabilités de Cisco :

- Cisco examinera la Liste du matériel Cisco en fin de commercialisation et dépassant le Dernier jour d'assistance (LDoS) fournie par le Client, ainsi que tout produit tiers admissible dans le réseau du Client. Ces dispositifs seront dénommés les appareils Migrate-From.
- Les listes Migrate-From et Migrate-To seront validées par rapport à un ensemble de critères d'admissibilité dont, notamment, le type d'appareils, la valeur de l'appareil, la localisation géographique et les niveaux de service de livraison requis afin de déterminer si les produits peuvent être pris en charge en vertu du programme MFS de Cisco.
- Dans certains pays où Cisco encourt des risques en termes de conformité des échanges commerciaux, Cisco se réserve le droit d'offrir d'abord un remplacement par un produit équivalent aux Clients jusqu'à ce que lesdits risques se dissipent.
- Dans le cas d'une panne matérielle de ces appareils identifiés dans la liste Migrate-From, l'appareil affecté sera remplacé par l'appareil Cisco identifié dans la liste Migrate-To.
- Dans le cas d'une panne d'un produit tiers, ledit produit tiers identifié dans la liste Migrate-From sera remplacé par le produit Cisco identifié dans la liste Migrate-To.

- **Contrôle du taux de panne** Cisco assurera les remplacements, sans dépasser 2 % du seuil annuel de remplacement des quantités approuvées finales devant être prises en charge qui sont spécifiées dans la liste matricielle du MFS. Cisco contrôlera le taux de panne du matériel du client en vertu de ce service et si le taux de remplacement pour migration du client dépasse le seuil prévu de 2 %, Cisco enquêtera alors l'augmentation.
- **Taux de panne excessive** Si Cisco juge la hausse excessive et supérieure au taux annuel convenu, Cisco se réserve alors le droit d'annuler immédiatement le contrat de migration sur panne MFS sans aucune responsabilité et ne fournira aucun remboursement au Client pour les sommes déjà facturées et reçues. En outre, Cisco interdira toute future participation du Client aux offres MFS ou à tout programme de type assistance prolongée.
- Cisco prendra en charge les demandes de remplacement en fonction des listes Migrate-From et Migrate-To qui sont créées par l'intermédiaire du processus d'autorisation de retour de matériel (RMA) dans le cadre des niveaux de service convenus commandés.
- Les appareils fournis au Client dans le cadre de cette liste Migrate-To pourront être neufs ou remis à neuf, conformément à la politique de remplacement du matériel standard de Cisco.
- Le service MFS de Cisco ne prendra pas en charge les pannes matérielles des appareils Migrate-To lors du remplacement des appareils Migrate-From. La prise en charge des appareils Migrate-To sera couverte selon la durée restante du contrat MFS en utilisant des niveaux de service comparables ajoutés à leur contrat de service SMARTnet ou Smart Net Total Care.
- Tous les appareils issus de la liste Migrate-From qui sont remplacés par des appareils de la liste Migrate-To seront remplacés selon les niveaux de service indiqués ci-dessous.

Remplacement du périphérique matériel Migrate-From en panne

- Pour chaque panne matérielle Migrate-From, Cisco fournira du matériel de remplacement à partir de la liste matricielle MFS selon les

niveaux de service choisis par le Client parmi les options ci-dessous, le cas échéant.

- Les remplacements de périphérique matériel en panne issus de la liste matricielle MFS sont soumis à des restrictions géographiques et de poids, et à d'autres exigences d'admissibilité. Le Client peut 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>.
- 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. 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 Client assumera les frais liés à tout changement de transporteur. Le remplacement de châssis et de carte de ligne doit se situer au même niveau de couverture. Cisco fournira au Client des remplacements par des produits neufs ou équivalents, sauf mention contraire ci-dessous.

Niveaux de service Migrate on Failure

Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir les Niveaux de service suivants pour le service MFS :

- **MFS 8x5x4 (MFSE)** : livraison de pièces de rechange sur la base d'une intervention en quatre heures, entre 9 h et 17 h, heure du site d'entrepôt, le même jour ouvrable, à condition que Cisco détermine avant 13 h, heure du site d'entrepôt, que le matériel est en panne. Si le Client fait une demande après 13 h, heure du site d'entrepôt, Cisco livrera les pièces de rechange le matin du jour ouvrable suivant.
- **MFS 24x7x2 (MFST)** : pièces de rechange avancées sur la base d'une intervention en deux heures, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, y compris les congés prévus par Cisco.

- **MFS 24x7x4 (MFST)** : pièces de rechange avancées sur la base d'une intervention dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, y compris les congés prévus par Cisco.
- **MFS 8x5xNext Business Day (MFSN)** : lorsque la livraison au jour ouvrable suivant est disponible, un appareil de rechange sera envoyé pour arriver le jour ouvrable suivant, à condition que Cisco détermine avant 15 h, heure du site d'entrepôt, que le matériel est en panne. Si le Client fait une demande après 15 h, heure du site d'entrepôt, Cisco livrera l'appareil de rechange le jour ouvrable suivant.

Si la livraison le jour ouvrable suivant n'est pas disponible, un envoi le jour même sera proposé. Dans le cas d'une expédition le jour même, l'appareil de remplacement sera expédié depuis l'entrepôt de distribution ce même jour ouvrable, à condition que Cisco détermine avant 15 h, heure du site d'entrepôt, que le matériel est en panne. Si la panne du matériel est constatée après 15 h, heure du site d'entrepôt, l'appareil de rechange sera livré le jour ouvrable suivant.

- **MFS On-Site 8x5x4 (MFSS)** : intervention dans les quatre heures pour le service de maintenance matérielle corrective entre 9 h et 17 h, heure du site d'entrepôt, le même jour ouvrable, accompagnée des pièces, de la main-d'œuvre et des matériaux, à condition que Cisco détermine avant 13 h que le service sur site demandé soit nécessaire, heure du site d'entrepôt.
- **MFS On-Site 24x7x2 (MFS2)** : intervention dans les deux heures pour la maintenance matérielle corrective, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, y compris les congés prévus par Cisco.
- **MFS On-Site 24x7x4 (MFS4)** : intervention dans les quatre heures pour la maintenance matérielle corrective, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, y compris les congés prévus par Cisco.
- **MFS On-Site 8x5xNext Business Day (MFSC)** : maintenance matérielle corrective le jour ouvrable suivant, accompagnée des pièces, de la main-d'œuvre et des matériaux, avant 17 h, heure du site d'entrepôt, à condition que Cisco détermine avant 15 h heure du site d'entrepôt du jour précédent, que le service sur site demandé soit nécessaire (sinon, le deuxième jour ouvrable sera proposé pour les appels émis après 15 h, heure du site d'entrepôt).

Lorsque la livraison des pièces le Jour ouvrable suivant n'est pas possible, une expédition le jour même est proposée. Cisco offrira une assistance sur site dès l'arrivée des pièces.

Responsabilités du Client :

Le Client assume les responsabilités suivantes dans le cadre de ce Service :

- Le Client disposera d'un plan de migration proactive qui précise la fréquence générale d'actualisation des appareils en vertu des modalités de prise en charge du contrat MFS.
- Le Client produira une liste des équipements actualisés (Migrate-To) qui inclut une nomenclature pour chaque type d'appareils qui a obtenu une certification de fonctionnement au sein du réseau du Client.
- Le Client est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude des listes Migrate-From et Migrate-To transmises à Cisco pour validation.
- Les migrations proactives réalisées par le Client en dehors des services MFS doivent être signalées à Cisco pour qu'elles soient retirées du contrat de service associé au remplacement. La prise en charge des appareils Migrate-To sera couverte d'après la durée restante du contrat MFS en

utilisant des niveaux de service comparables ajoutés à leur contrat de service SMARTnet ou Smart Net Total Care.

- Le Client informera Cisco s'il prévoit de déplacer l'équipement Migrate-From vers un nouveau site dans les trente (30) jours minimum précédents le déménagement. Le Client informera également Cisco de toute modification matérielle apportée aux appareils Migrate-From dans les cinq (5) jours suivant ladite modification.
- Il fournira des coordonnées d'expédition actuelles comme suit : nom du contact, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de télécopie.
- Le Client fournira des numéros de série ou des détails sur l'appareil valides et applicables pour tous les problèmes de produit signalés à Cisco ou lorsque le Client demande des renseignements à Cisco relativement à l'utilisation d'un produit. Cisco exige que le Client donne des renseignements supplémentaires tels que l'emplacement du produit, des détails sur la ville et le code postal.
- À la demande de Cisco, le Client fournira une liste de tout le personnel qu'il autorise à communiquer avec Cisco ou à accéder à Cisco.com aux fins des Services. Le Client est tenu d'examiner la liste tous les ans et d'ajouter ou de retirer du personnel selon les besoins.
- Le Client renverra à Cisco tout produit défectueux ou en panne de Cisco ou de fournisseurs tiers qui figure sur la liste Migrate-From selon la procédure RMA de Cisco accessible sur www.cisco.com.
- Le Client a les responsabilités suivantes lors du renvoi d'un Produit à Cisco :
 - a) emballage adéquat, y compris la description de la panne et les spécifications écrites de toute autre modification;
 - b) si le produit n'a pas été renvoyé dans les trente (30) jours civils suivant l'envoi des pièces de rechange, Cisco se réserve le droit de facturer les dommages-intérêts prédéterminés équivalents au prix courant intégral des pièces ou conformément aux

modalités du contrat de service conclu entre les parties.

- Le Client doit examiner l'avis de réception pour confirmer le matériel défectueux et la quantité de produits reçus par Cisco.
- Le Client fournira un point de contact à Cisco avant la livraison de l'équipement par le personnel de Cisco.
- Le Client mettra en place une protection sécuritaire pour le personnel de Cisco et ses sous-traitants sur les sites sans personnel du Client.
- Le Client est tenu de créer et de conduire la configuration d'un périphérique. Si le spécialiste en ingénierie d'interconnexion virtuelle et/ou le spécialiste en ingénierie de terrain (« VISE/FE ») de Cisco fournissent la main-d'œuvre pour réaliser le changement d'appareil, le Client devra disposer, au minimum, d'une configuration du périphérique basique qui fournit une connectivité de réseau à l'appareil. La configuration sera disponible au moment du Service. Dès que le Client aura un accès à distance à l'appareil (par ex. telnet, ssh), le Client configurera l'appareil conformément à la configuration standard du réseau documenté.
- Il sera tenu de charger la bonne version de l'IOS ou du logiciel sur l'appareil en fonction de ses normes réseau. Si le VISE ou FE fournit la main-d'œuvre pour réaliser le changement d'appareil, l'appareil sera configuré avec la configuration fournie par le Client (voir ci-dessus). Dès que le Client aura un accès à distance à l'appareil, il sera tenu de charger la bonne version de l'IOS ou du logiciel sur l'appareil en fonction de ses normes réseau.
- Dans certains cas, le VISE ou FE doit charger une version différente de l'IOS ou du logiciel avant de configurer l'appareil; par exemple, l'ensemble de fonctionnalités de l'IOS ou du logiciel sur l'appareil de rechange ne prend pas en charge le routage BGP, mais cette fonctionnalité est nécessaire pour mettre l'appareil sur le réseau aux fins d'accès à distance.
Dans ces cas-là, le VISE ou FE mettra à niveau l'IOS ou le logiciel de l'appareil à sa discrétion selon la situation au moment de l'événement du service.

- Le Service décrit dans cette offre couvre uniquement le remplacement du matériel et ne couvrira pas les fonctionnalités ou logiciels sous licence particulière. Cela inclut notamment les services des communications unifiées et fonctionnalités sous licence SRST pour les routeurs ISR G2.
 - Le Client utilisera le processus standard de commande pour acheter les licences adéquates. Après avoir acheté la licence, le processus normal d'octroi de licence sera suivi pour appliquer la licence à l'appareil. Si la licence doit rendre l'appareil opérationnel au moment d'un événement de service, des versions d'essai de la licence concernée peuvent être activées. Le Client comprend que l'activation d'une licence d'essai n'est qu'une solution temporaire pour rendre l'appareil entièrement opérationnel. Il est impératif que la licence adéquate soit achetée et appliquée pour garantir le fonctionnement continu de l'appareil.
 - Le Client doit garantir que l'infrastructure (exigences d'alimentation, câblage, etc.) des sites de service potentiels est prête à accepter l'installation de l'appareil Migrate-To ou qu'il dispose d'ententes avec les prestataires de service compétents qui seront dépêchés au moment d'un événement de service. Si le VISE ou FE fournit la main-d'œuvre pour réaliser le remplacement d'appareil, le Client s'assurera que les autres fournisseurs compétents requis à un événement de service sont sur le site du service avant ou au même moment que le VISE ou FE. Le Client comprend que s'il ne dépêche pas les prestataires de services appropriés, le fonctionnement de l'appareil de rechange pourrait être retardé.
 - En outre, il reconnaît et convient être le seul responsable du respect des lois et réglementations relatives à l'offre MFS de Cisco.
- cadre de ce Service, sauf stipulation contraire à la seule discrétion de Cisco.
- Si le client reçoit le matériel de rechange en vertu de ce service pour appareils Migrate-From alors que la vérification de Cisco n'a trouvé aucun défaut, Cisco se réserve le droit de facturer au Client le prix courant de l'appareil Migrate-To expédié ou d'annuler le contrat de service sans remboursement.
 - Les clients ne sont pas autorisés à effectuer eux-mêmes le remplacement d'appareils Migrate-From identifiés dans ce service. Toutes les demandes de remplacement doivent être envoyées à Cisco pour assurer les étapes de validation avant le remplacement.
 - Cisco a besoin de 4 à 6 semaines pour stocker assez de pièces de rechange dans les entrepôts de Cisco pour chaque bon de commande MFS passé. Durant cette période, si une demande de remplacement est effectuée, Cisco déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour respecter le niveau de service à la clientèle qui pourrait entraîner un délai d'intervention plus long, pour lequel Cisco ne pourra être tenue responsable, jusqu'à ce que les produits de remplacement soient entièrement stockés dans les entrepôts applicables.
 - Les commutateurs Migrate-From qui sont dans une configuration superposée ne sont pas pris en charge par ce service.
 - Les notifications de l'équipe PSIRT seront fournies sur les appareils selon les besoins.
 - L'appareil expédié sera installé ou laissé sur site pour être installé. Une fois la pièce commandée, elle doit être installée dans le réseau et être prise en compte comme pièce de rechange. La seule exception sera si la pièce est déterminée comme Morte à l'arrivée (DOA), auquel cas une autre pièce de rechange sera envoyée.

Conditions générales spécifiques

- Le Client peut recevoir des produits remis à neuf dans le cadre du remplacement MFS.
- Le Client peut uniquement demander des pièces qui font partie de la liste matricielle MFS.
- Cette offre est uniquement destinée au remplacement d'appareils de la liste matricielle MFS et aucun dépannage/aucune correction de bogues ne sera réalisé dans le

Glossaire complémentaire pour Migrate on Failure Service de Cisco

Fin de commercialisation (EoS) désigne la date de fin de commercialisation du Produit ou le dernier jour où le Produit affecté peut être commandé.

Dernier jour d'assistance (LDoS) désigne le dernier jour, tel qu'annoncé par Cisco, après lequel aucune assistance ne sera fournie pour les

appareils Cisco désignés.

Migrate-From désigne les appareils LDoS de Cisco et les Produits tiers actuellement sur le réseau du Client.

Migrate-To désigne les appareils de Cisco qui remplaceront le matériel dans les produits Migrate-From si et quand le matériel Migrate-From tombe en panne.

Liste matricielle MFS est le document conclu entre Cisco et le Client qui décrit en détail le mappage site par site et appareil par appareil qui serait utilisé

pour remplacer un appareil en panne à un niveau de service donné.

Événement de service désigne un incident quand un appareil LDoS ou un produit concurrent dans le réseau du Client, listé dans le contrat MFS, est défectueux et déclenche une demande RMA de la part du Client pour migrer vers l'appareil Migrate-To, et Cisco lance la migration dans le cadre des niveaux de service convenus.

Défectueux à l'arrivée (DOA) désigne l'appareil de rechange qui est défectueux (non fonctionnel) avant d'être livré au Client.