



<<Cisco RMA Only Service>> Service Cisco d'autorisation de retour de matériel (RMA) uniquement

Description de service

Table des matières

1. Aperçu	2
1.1 Service RMA uniquement	2
1.2 Service de marque Cisco.....	2
2. Responsabilités de Cisco	2
3. Responsabilités du Client	4
4. Glossaire complémentaire	5

1. Aperçu

1.1 Service RMA uniquement

Ceci est un service de remplacement de pièces de matériel supplémentaire et facultatif pour les Services d'assistance logicielle existants.

Le cas échéant, Cisco fournira le matériel de Remplacement par anticipation pour le Matériel admissible. L'option RMA uniquement comprend seulement la livraison de pièces et des ressources sur site facultatives. Ce Service n'autorise pas le Client à recevoir tout élément de prestation de service supplémentaire qui est fourni par le Service d'assistance logicielle. L'option RMA uniquement est disponible seulement sur achat si un contrat de service d'assistance pour les logiciels est en vigueur.

Remarque : Ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site <http://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 lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

1.2 Service de marque Cisco

Le service RMA uniquement de Cisco 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 : <http://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.

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 la disponibilité en accédant à la matrice de disponibilité des services de Cisco à l'adresse suivante : <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 la RMA :

Niveau de service de la RMA	Description
24 x 7 x 2	Remplacement avancé de matériel sur la base d'une Réponse dans les deux heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
24 x 7 x 4	Remplacement par anticipation de matériel sur la base d'une réponse dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, y compris les jours fériés respectés par Cisco.
8 x 5 x 4	Remplacement avancé de matériel sur la base d'une Réponse dans les quatre heures, entre 9 h et 17 h, heure du site de stockage, le même Jour ouvrable, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du Matériel avant 13 h, heure du site de stockage. Si le Client fait une demande après 13 h, heure du site de stockage, Cisco expédiera le matériel de Remplacement avancé le matin du Jour ouvrable suivant.
8 x 5 x Jour ouvrable suivant	<p>Lorsque la livraison le Jour ouvrable suivant est possible, le matériel de Remplacement avancé est expédié le jour même de façon à être livré le Jour ouvrable suivant, à condition que l'appel ait été passé, et que Cisco ait diagnostiqué et constaté la défaillance du matériel, avant 15 h, heure du site de stockage. Pour les demandes faites après 15 h, heure du site de stockage, le matériel de Remplacement avancé est expédié le Jour ouvrable suivant.</p> <p>Si la livraison le jour ouvrable suivant n'est pas disponible, un envoi le jour même sera proposé. Dans le cadre d'une expédition le jour même, le matériel de Remplacement avancé est expédié depuis le site de stockage assurant le service ce même jour ouvrable, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du matériel avant 15 h, heure du site de stockage. Si la détermination a lieu après 15 h, heure du dépôt, l'appareil de rechange sera livré le jour ouvrable suivant.</p>
8 x 7 x Jour civil suivant	<p>Lorsque la livraison le Jour ouvrable suivant est possible, le Matériel de remplacement sera envoyé pour arriver le jour ouvrable suivant, à condition que la détermination de la panne matérielle par Cisco ait été faite avant 15 h, heure du site de stockage. Si le Client fait une demande après 15 h, heure du site de stockage, Cisco expédie le matériel de Remplacement avancé le jour civil suivant.</p> <p>Lorsque la livraison 8 x 7 x Jour civil suivant n'est pas possible, l'expédition le jour même est proposée. Dans le cadre d'une expédition le jour même, le matériel de Remplacement avancé est expédié depuis le site de stockage assurant le service ce même jour civil, à condition que Cisco ait constaté la défaillance du matériel avant 15 h, heure du site de stockage. Les constatations faites après 15 h, heure du site de stockage, repoussent l'expédition au jour civil suivant.</p>

Niveau de service de la RMA Comprend une assistance sur site	Description
Assistance sur site 24 x 7 x 2	Réponse dans les deux heures pour une Maintenance corrective de matériel, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
Assistance sur site 24 x 7 x 4	Réponse dans les quatre heures pour une Maintenance corrective de matériel, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7), y compris les jours fériés respectés par Cisco.
Assistance sur site 8 x 5 x 4	Réponse dans les quatre heures pour un service de Maintenance corrective de matériel, entre 9 h et 17 h, heure du site de stockage, le même Jour ouvrable, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, à condition que Cisco ait constaté avant 13 h, heure du site de stockage, que l'assistance sur site est requise.

Assistance sur site 8 x 7 x Jour civil suivant	Maintenance corrective de matériel le jour civil suivant, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, jusqu'à 17 h, heure du site de stockage, à condition que Cisco ait constaté avant 15 h, heure du site de stockage, que l'assistance sur site est requise. Autrement, ce sera le deuxième Jour ouvrable pour les appels passés après 15 h, heure du site de stockage. Lorsque la livraison des pièces le jour civil suivant n'est pas possible, une expédition le jour même est proposée. Cisco offrira une assistance sur site dès l'arrivée des pièces.
Assistance sur site 8 x 5 x Jour ouvrable suivant	Maintenance corrective de matériel le jour ouvrable suivant, incluant les pièces, la main-d'œuvre et les matériaux, jusqu'à 17 h, heure du site de stockage, à condition que Cisco ait constaté avant 15 h, heure du site de stockage, le jour précédent, que l'assistance sur site est requise. Autrement, ce sera le deuxième jour ouvrable pour les appels passés après 15 h, heure du site de stockage. 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.

3. Responsabilités du Client

Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :

- 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.
- 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 Rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010) par le client et les frais, les taxes et les droits à l'importation applicables sont également à sa charge. Cependant, les clients disposant d'un contrat de maintenance en vigueur pour le matériel de remplacement ou participant au programme de Remplacement de Cisco peuvent programmer un ramassage des retours autorisés sans frais supplémentaires à l'aide de l'outil POWR (Retours en ligne des produits) disponible à l'adresse 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 vérifier l'accusé de réception afin de confirmer le type de matériel défectueux ainsi que la quantité de produits reçus par Cisco.
- 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.
- Fournissez un environnement de travail approprié et un accès raisonnable, un espace de travail incluant du chauffage, de la lumière, un système de ventilation, du courant et des prises électriques, ainsi qu'une ligne téléphonique locale (ou un accès local et international gratuit à Cisco) pouvant être utilisés par le personnel de service de Cisco dans le lieu où se trouve le Produit.
- Effectuez régulièrement des sauvegardes des images et des configurations logicielles et fournissez ces images et configurations au personnel sur site de Cisco dans le cadre de la Maintenance corrective du matériel.
- Assurez-vous que tous les produits sont installés à moins de quatre (4) mètres de hauteur. Pour les produits installés à plus d'un (1) mètre de hauteur, fournissez une échelle permettant d'atteindre le haut du produit.
- Indiquez à Cisco le nom d'un point de contact avant la livraison de l'équipement par le personnel de Cisco.
- Fournissez des fonctionnalités TFTP (Telnet File Transfer Protocol) ou un accès Internet afin que le personnel sur site de Cisco puisse télécharger les images de logiciels.
- Assurez-vous de la protection et de la sécurité du personnel de Cisco ou de ses sous-traitants pour les sites non habités.

4. Glossaire complémentaire

Terme	Définition
Assistance sur site	Une technicien en maintenance est dépêché sur les lieux pour prendre en charge le remplacement de la pièce.