



Description du service : Service Smart Assist de Cisco

Ce document décrit le service Smart Assist offert par Cisco.

Documents connexes : ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site 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 ont le sens qui leur est attribué dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit aux services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaudra. Tous les termes en majuscules non définis dans le glossaire supplémentaire du service Smart Assist à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le contrat-cadre de service (MSA) ou le contrat de service équivalent intervenu entre vous et Cisco.

Vente par un revendeur agréé Cisco Si vous avez souscrit à 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. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/. Tous les termes en majuscules non définis dans le glossaire supplémentaire du service Smart Assist à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Le service Smart Assist de Cisco vise à s'ajouter à un contrat de services d'assistance en vigueur pour des produits Cisco et n'est offert que si les produits du réseau du client sont pris en charge par un minimum de services de maintenance de base tels que les services Smart Net Total Care et SP BASE de Cisco, entre autres services de base. Cisco s'engage à fournir le service Smart Assist de Cisco décrit ci-dessous tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un Devis pour les Services (« Devis ») indiquant l'étendue des Services fournis par Cisco et la période pendant laquelle ces Services devront être fournis. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Responsabilités de Cisco

Le service Smart Assist de Cisco consiste en la prestation des services décrits ci-dessous le cas échéant; Cisco fournira ces services pour le réseau du client pendant les heures d'ouverture normales (sauf indication contraire). Sauf indication contraire, Cisco fournit ces services à distance.

Visibilité du parc installé

1. Cisco tiendra une réunion de démarrage à distance avec le Client pour passer en revue le processus d'intégration, la sécurité, les méthodologies de collecte et les considérations relatives à l'utilisation du portail. Elle répondra également à toute question que pourrait avoir le client.
2. Cisco fournira au Client une séance de téléformation donnée par Cisco une fois l'an pendant la durée de l'abonnement couvrant le dispositif de collecte de la Plateforme de collecte des services courants (CSPC) par WebEx à distance sur la gestion des appareils, la maintenance du collecteur, les capacités et les pratiques exemplaires.
3. Cisco fournira au Client une séance de téléformation donnée par Cisco couvrant le portail par WebEx à distance.
4. Cisco aidera le Client à configurer l'accès au portail, qui peut inclure des instances du portail séparées ou communes pour différents réseaux client dans lesquels les Matériels collecteurs, les Logiciels collecteurs et les collecteurs d'un fournisseur tiers sont déployés.
5. Déploiement du collecteur.
 - a) Cisco fournira au client une assistance à distance pour le déploiement d'un maximum de trois instances par an du Matériel collecteur et du Logiciel collecteur, auxquelles le client a droit dans le cadre du contrat de service de base offert, et ce, pour la période d'un an de l'abonnement. Cependant, Cisco ne fournira pas d'assistance pour le déploiement d'un Collecteur d'un fournisseur tiers.
 - b) **Option de déploiement du collecteur.** Moyennant des frais supplémentaires, Cisco fournira l'assistance pour le déploiement d'instances supplémentaires du Matériel collecteur et du Logiciel collecteur.
6. Cisco fournira au client les communications de transition afin de conclure l'étape d'intégration
7. Cisco fournira les services-conseils et conseillera sur les pratiques exemplaires de Cisco pour aider le client à répondre aux objectifs des clients en matière de collecte et pour optimiser la gestion des collectes.

Réconciliation du parc installé

1. Pour toutes les données du parc installé auxquelles le Client a accès par l'intermédiaire du portail, Cisco corrigera deux fois par année un ensemble prédéfini d'écarts selon l'entente conclue par Cisco et le client. Cisco produira un rapport des corrections apportées.

Soutien technique

1. Cisco fournira au Client un accès au centre d'assistance technique (TAC) pour la prise en charge des collectes de Smart Net Total Care en cas de questions ou difficultés liées au Logiciel collecteur. Cependant, le remplacement de tout Matériel collecteur Cisco qui est défectueux doit faire l'objet d'un contrat de service distinct acheté par le Client.
2. Cisco permettra au Client d'accéder au soutien relatif au portail du centre d'assistance technique [Technical Assistance Center, ou TAC] afin d'obtenir, de la part de Cisco, de l'aide à la résolution de questions ou de problèmes concernant le portail. Cisco répondra aux demandes de service soumises au TAC conformément aux lignes directrices du TAC de Cisco.
3. Si le déploiement est effectué, Cisco vérifiera les téléchargements réussis du Logiciel collecteur. Un dossier automatique sera ouvert si un problème de téléchargement est détecté et le client participera à la résolution du problème, au besoin.
4. Cisco ne fournira aucun soutien technique pour les questions ou les problèmes concernant un collecteur d'un fournisseur tiers.

Responsabilités du Client

1. Le Client participera aux conférences téléphoniques planifiées ou répondra aux courriels ou aux questionnaires conformément aux exigences de Cisco pour l'exécution des activités de service.
2. S'il utilise le Logiciel collecteur, le client doit mettre à jour ses périphériques réseau fournis par Cisco sur le Logiciel collecteur et surveiller les téléchargements de collecte vers le portail pour s'assurer qu'ils sont correctement effectués.
3. S'il utilise un collecteur de fournisseurs tiers plutôt que le Matériel collecteur Cisco, le client doit fournir des fichiers mis à jour afin de répondre aux exigences du portail ou mettre à jour les mécanismes de téléchargement de fournisseurs tiers. Le client est responsable de toute la maintenance relative au collecteur de fournisseurs tiers.
4. S'il utilise le Logiciel collecteur, le client doit vérifier périodiquement s'il existe des correctifs d'outil, des correctifs de sécurité, des mises à jour de logiciels et des mises à jour de type Rule Based Markup Language (RBML) pour assurer que le logiciel de CSPC est à jour.
5. S'il utilise le Logiciel collecteur, le client doit obtenir les autorisations internes de sécurité nécessaires à l'exécution du processus de collecte de données sur le parc installé, ainsi qu'à l'installation du matériel et du logiciel de collecte de données sur le réseau.
6. Le client permettra à Cisco d'utiliser les renseignements recueillis et les données liées à l'exécution du service décrits dans ce document et de recommander des produits ou des services supplémentaires pouvant aider le client à exécuter des activités connexes ou pouvant améliorer de

façon générale ses activités administratives et commerciales. Si des renseignements recueillis dans le cadre du service sont considérés comme étant confidentiels, Cisco protégera ces renseignements conformément aux conditions du contrat conclu par les parties et à la politique de Cisco en matière de conservation des données.

7. En acceptant l'installation du Logiciel collecteur, le Client reconnaît, comprend et accepte que des Renseignements sur le réseau du Client seront transmis et utilisés pour produire des rapports sur le réseau et les équipements du Client.
8. Après son installation sur le réseau du client, le Logiciel collecteur commencera immédiatement à communiquer avec un serveur Cisco en utilisant un protocole de chiffrement inviolable afin que Cisco puisse recevoir des renseignements sur les produits installés sur le réseau du client, et ces collectes de données se poursuivront jusqu'à ce que le Logiciel collecteur soit désinstallé ou que les fonctions de collecte de données soient désactivées.
9. Le Client peut en tout temps décider de désactiver les fonctions de collecte de données du Logiciel collecteur ou de complètement désinstaller le Logiciel collecteur. Par ces actions, le client comprend que Cisco ne pourra fournir certains éléments du service et que Cisco ne sera pas responsable de l'exécution des obligations associées au Logiciel collecteur.
10. Le client peut en tout temps, sur demande, détruire tous les renseignements collectés par Cisco concernant son réseau. Sinon, Cisco continuera de protéger les renseignements sur le réseau du client conformément aux conditions du contrat conclu par les parties et conformément à la politique de conservation des données de Cisco.
11. Le Client fournira à Cisco les coordonnées d'une personne-ressource qui participera directement au processus de collecte de données sur les périphériques installés, laquelle sera chargée des responsabilités et des activités du Client.
12. Le Client obtiendra les autorisations administratives et de sécurité des réseaux nécessaires à l'exécution du processus de collecte de données sur les périphériques installés, ainsi qu'à l'installation du matériel et du logiciel de collecte de données des stocks d'équipements sur le réseau.
13. Pour assurer la prestation des services décrits dans ce document, le client doit fournir i) le Matériel collecteur Cisco, y compris le système d'exploitation intégré ou hyperviseur, ou ii) un collecteur d'un fournisseur tiers.
14. Le Client remplira la liste de contrôle de pré installation avec la collaboration de Cisco. Les renseignements nécessaires comprennent notamment l'adresse IP, le nom d'hôte, le fuseau horaire et le nom de domaine.
15. Avant le déploiement du Logiciel collecteur, le client examinera les notes de mise à jour, la documentation et les guides d'utilisation accompagnant le portail et le Logiciel collecteur.

16. Le Client devra obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner le Logiciel collecteur et soutenir le processus de collecte de données.
17. Le client comblera toutes les exigences en matière d'appareil, de plateforme, de fonctionnalité et de version dans l'environnement du client.
18. Le Client reconnaît que Cisco ne prendra généralement en charge que les Produits et versions de logiciels offerts, à moins d'entente contraire entre les parties.
19. Le client assistera aux séances de formation à distance sur le Logiciel collecteur, suivra la formation en ligne et passera le test en ligne Cisco [Cisco Online Testing, ou COLT] qui s'y rapporte.
20. Le Client fournira les renseignements initiaux de constitution de la Liste de périphériques gérés qui seront nécessaires pour les opérations de découverte de réseau et de collecte de données.
21. Le Client fournira le premier utilisateur-administrateur qui tiendra à jour la liste des personnes nécessitant un droit d'accès aux fonctions de rapport et de gestion de données, y compris un administrateur qui aura accès à la trousse d'outils et sera responsable d'octroyer ou de retirer l'accès au Portail à de nouveaux utilisateurs du Client ou d'un partenaire Cisco.
22. Le Client permettra au Logiciel collecteur d'accéder à tous les périphériques réseau gérés par le processus de collecte de données sur le parc installé.
23. Le Client fournira un accès aux dispositifs de communications de données afin que le Logiciel collecteur puisse transmettre à Cisco les données sur le parc installé et permettre le fonctionnement du Logiciel collecteur à partir d'un site Cisco distant.
24. Le Client fournira au Logiciel collecteur un accès par protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) et une interface de ligne de commande (Command Line Interface ou CLI) au niveau du système d'exploitation à tous les produits Cisco figurant sur la liste de périphériques gérés du Service Smart Net Total Care.
25. Le Client fera en sorte que l'accès au portail soit restreint à ses employés ou sous-traitants autorisés qui ont des raisons valables d'accéder au portail ou au contenu des données produites par le Logiciel collecteur.
26. Le client a le choix de déterminer des instances et des données portail séparées ou mises en commun au parc installé, en fonction de la structure contractuelle et de l'obtention de tous les consentements exigés pour la divulgation de renseignements sur le réseau du client entre ses filiales.
27. Exécuter l'installation initiale :
 - a. remplir le questionnaire d'installation du Logiciel collecteur et le retourner à Cisco avec les renseignements de configuration du système du Logiciel collecteur (adresse IP, masque de réseau, nom d'hôte, etc.);
 - b. installer le Matériel collecteur dans un endroit protégé auquel l'accès physique est restreint;
 - c. connecter le Matériel collecteur à son réseau;
 - d. protéger le Matériel collecteur derrière son pare-feu d'entreprise.
28. La décision du Client de désigner le revendeur agréé Cisco auprès de qui il a souscrit au service Smart Assist de Cisco en tant qu'agent responsable du service décrit dans les présentes suppose plusieurs choses : le revendeur agréé Cisco a obtenu l'approbation du Client; le Client renonce par les présentes à toute réclamation et le Client libère Cisco de toute responsabilité quant aux renseignements client divulgués au revendeur agréé Cisco (par exemple, les données du Portail) qui agit au nom du Client dans le cadre de la prestation des services décrits dans les présentes.

Glossaire complémentaire

- Le terme « Matériel collecteur » désigne un CSPC fourni par le Client créant un environnement d'ordinateur virtuel qui héberge le Logiciel collecteur aux fins de collecte des renseignements sur le nombre et la configuration des périphériques Cisco installés.
- Le terme « Logiciel collecteur » désigne un outil logiciel de profilage de réseau fourni par Cisco, fonctionnant sur le matériel collecteur et servant à recueillir des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés au cours de la période de Service.
- Le terme « Information sur le réseau du client » désigne les renseignements sur le réseau du client qui sont recueillis, stockés et analysés dans le cadre du service, et qui peuvent inclure, notamment, les renseignements suivants : configurations (y compris les configurations d'exécution et de démarrage), les numéros d'identification des produits, les numéros de série, les noms des hôtes, les emplacements des équipements, les adresses IP, les contrats de système, les modèles des équipements, les jeux de fonctionnalités, les versions des logiciels, les versions des composants matériels, la mémoire installée, le flash installé, les versions d'amorçage, les numéros de série des châssis, les exceptions à ces renseignements (p. ex. doublons de nom d'hôte ou d'adresse IP, périphérique exécutant une image de version intérimaire), les identificateurs d'emplacement, les types de cartes, les familles de cartes, les versions des micrologiciels et toute autre information relative au réseau et au parc installé jugée appropriée par Cisco.
- Le terme « Hyperviseur » désigne un programme logiciel qui gère plusieurs systèmes d'exploitation ou des instances multiples du même système d'exploitation, sur un seul système informatique.
- Le terme « Parc installé » [Installed Base, ou IB] désigne le matériel et les logiciels Cisco du client qui sont actuellement installés.

- Le terme « Portail » désigne une interface utilisateur Web permettant d'accéder aux rapports du service Smart Net Total Care.
- Le terme « Liste de périphériques gérés » désigne une liste de périphériques réseau Cisco utilisés pour des opérations de collecte de données par le Logiciel collecteur.
- Le terme « Smart » désigne l'utilisation de capacités automatisées par logiciel qui recueillent les données de diagnostic de réseau qui, en retour, sont analysées et comparées à la base de connaissance étendue de Cisco pour fournir des renseignements exploitables.
- Le terme « Ordinateur virtuel » désigne une implémentation logicielle d'une machine (p. ex. un ordinateur) exécutant des programmes comme une machine physique.
- Le terme « Collecteur de fournisseur tiers » désigne un serveur autre qu'un serveur fourni par Cisco qui exécute un environnement de machine virtuelle et est utilisé pour la collecte de données par le Client.