



<<Cisco SP Base Essentials>> Service Cisco SP Base Essentials

<<Service Description>>

Description de service

Table des matières

1. Aperçu	2
1.1 SP Base Essentials	Error! Bookmark not defined.
1.2 Service de marque Cisco	2
2. Responsabilités de Cisco	2
2.1 Service Centre d'assistance technique (TAC) uniquement	2
2.2 Téléchargement de logiciels uniquement	3
2.3 Limites du service	3
3. Responsabilités du Client	4
3.1 Responsabilités du Client	4

1. Aperçu

1.1 SP Base Essentials

Le présent document décrit le service SP Base Essentials de Cisco, une offre de services d'assistance technique pour le matériel au niveau des périphériques. Le service SP Base Essentials est proposé par Cisco au Client en tant qu'essai de mise en marché à l'accessibilité limitée.

Le service SP Base Essentials de Cisco comprend les deux options suivantes, qui peuvent être commandées séparément :

- Service Centre d'assistance technique (TAC) uniquement
- Service de Téléchargement de logiciels uniquement

Cet essai de mise en marché est proposé pour une période d'accès d'un an, sans garantie quant à la possibilité de renouveler le service pour une deuxième période. Le Client peut décider de mettre le service à niveau vers un autre service pour la période suivante conformément contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) du Client ou au contrat de services équivalent avec Cisco.

1.2 Service de marque Cisco

Le service SP Base Essentials est un service de marque Cisco.

- **Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit à ces Services directement auprès de Cisco, le présent document est intégré à votre contrat-cadre de services ou tout autre contrat de service 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 les présentes auront le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de service équivalent signé entre vous et Cisco.

2. Responsabilités de Cisco

Cisco s'engage à fournir un seul service choisi décrit ci-dessous, comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

2.1 Service Centre d'assistance technique (TAC) uniquement

Le service Centre d'assistance technique Cisco (TAC) uniquement comprend :

- Une assistance technique 24 heures par jour et 7 jours par semaine pour l'utilisation des produits et les problèmes de dépannage.
- Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure aux appels de Gravité 1 et 2. Pour les appels de Gravité 3 et 4, Cisco répondra au plus tard le Jour ouvrable suivant.
- L'accès au service TAC uniquement sans possibilité pour le Client d'acheter également le service Téléchargement de logiciels uniquement, le service SP Base, ou tout autre service de soutien matériel au niveau des périphériques pour le même Produit en vertu de dispositions communes.
- Gestion des problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Severity_and_Escalation_Guidelines_FR.pdf.

- Accès à Cisco.com fournira au client des renseignements généraux et techniques utiles sur les produits Cisco, y compris l'accès aux guides de configuration disponibles. L'Accès à Cisco.com ne comprend pas l'accès aux téléchargements de logiciels; il fournit uniquement des solutions de rechange et les solutions courantes. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

2.2 Téléchargement de logiciels uniquement

Le service Téléchargement de logiciels uniquement de Cisco comprend :

- Des correctifs ou des solutions de rechange pour tout problème signalé portant sur les Logiciels, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Cisco mettra à disposition un correctif logiciel dans le Centre des logiciels Cisco (www.cisco.com/go/software) ou enverra une Version de maintenance au Client pour le Produit posant problème, en fonction de la commande en ligne du Client.
- Le téléchargement de logiciels concernant les services uniquement, sans possibilité pour le Client d'accéder également au TAC ou d'acheter le service TAC uniquement, le service SP Base, ou d'autres services soutien matériel des périphériques pour le même Produit en vertu de dispositions communes.
- Les Mises à jour, le cas échéant, et si le Client les sélectionne pour les Logiciels pris en charge via Cisco.com.
- Si la Mise à niveau d'un ensemble de fonctionnalités est sous licence, le Client a droit à des Mises à jour (sous réserve de toute indication contraire dans ce document ou le Contrat) au niveau du matériel sous licence.
- Les versions du Logiciel et toute documentation d'accompagnement sont disponibles dans le Centre des logiciels Cisco. La documentation d'accompagnement applicable, lorsqu'elle est disponible, est limitée à une copie par version de Logiciel. Toutefois, le client peut se procurer d'autres exemplaires auprès de Cisco.
- L'accès à Cisco.com offre au Client des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre des logiciels Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

2.3 Limites du service

Le Client comprend expressément que :

- Le service TAC uniquement comprend seulement l'accès au TAC. Il ne comprend pas l'accès aux téléchargements de logiciels ni l'accès au portail Smart, au logiciel de collecte, au service de retour en usine (RTF) ou au service RMA.
- L'offre de TAC uniquement ne comprend le soutien de configuration fourni par TAC. Les guides de configuration de produit sont disponibles au site Cisco.com.
- L'offre de TAC uniquement ne comprend pas l'analyse de la cause fondamentale.
- Le service Téléchargement de logiciels uniquement comprend les téléchargements de logiciels. Il ne comprend pas l'accès au TAC ni l'accès au portail Smart, au logiciel de collecte, au service de retour en usine (RTF) ou au service RMA.
- Les Services SP Base Essentials décrits peuvent uniquement être vendus sous forme de service autonome. Le service TAC uniquement et le service Téléchargement de logiciels uniquement ne peuvent pas être achetés simultanément en vertu de dispositions communes.
- Les Services décrits aux présentes, en tant que services de soutien matériel de périphériques, peuvent uniquement être achetés ou utilisés pour l'entretien du périphérique spécifique identifié par numéro de série.

3. Responsabilités du Client

3.1 Responsabilités du Client

Cisco considère que le Client réalisera les tâches suivantes :

- Indiquer un niveau de priorité, tel que décrit dans les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco, pour tous les appels passés par le Client.
- Fournir, aux frais du Client, 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 et le spécialiste en ingénierie du Centre de soutien technique 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 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, notamment des mises à niveau ou des modifications apportées aux FRU qui ne font pas partie de la configuration d'origine.
- Fournir les coordonnées du client suivantes : nom, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de télécopieur 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.
- À la demande de Cisco, le Client doit fournir une liste de tout le personnel autorisé à communiquer avec Cisco ou à se connecter à Cisco.com pour obtenir des Services et télécharger des Logiciels sur Cisco.com, le cas échéant, ou commandés sur l'outil des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Le Client 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. Remarque : Non applicable aux Produits pris en charge par le Service de retour pour réparation.
- Fournir 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.