« Service Provider Base Without Software Support » Service de base pour les fournisseurs de services sans soutien logiciel

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

Le présent document décrit le soutien de base au niveau des appareils pour le Service d'assistance de fournisseurs de services (SP Base) :

- Centre d'assistance technique (TAC).
- Autorisation de retour de matériel (ARM) (y compris les pièces et les options sur site, le cas échéant).
- Cisco.com (incluant le Portail Smart lorsqu'il est disponible)

Responsabilités de Cisco

- Cisco fournira les différents services décrits ci-dessous comme ils ont été sélectionnés et détaillés sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Assistance technique

- Accès aux TAC 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 pour obtenir du soutien pour l'utilisation et la configuration des produits, pour la résolution de problèmes par téléphone, pour l'ouverture dossiers via le Web, ou pour accéder aux outils en ligne.
- 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, Cisco répondra au cours du jour ouvrable suivant, durant les heures de bureau.

Accès en ligne

- Accès à Cisco.com, qui Vous offre des renseignements utiles d'ordre technique et général sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre des logiciels de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer.
- Accès aux communautés de soutien Cisco, y compris l'accès à la communauté de soutien SP Base et au Portail Smart (le cas échéant). Il s'agit d'une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux divers rapports du service SP Base, compilés grâce aux fonctionnalités des services Smart.
- Accès en libre-service au Portail Smart (pour l'accès aux rapports du service SP Base), aux applications Smart (pour gérer l'autorisation de service et d'autres fonctionnalités) et au logiciel Collector (pour recueillir des renseignements sur la configuration et l'inventaire des produits Cisco installés).

Autorisation de retour de matériel (ARM)

- Les services de remplacement avancé de matériel et les services sur site (offerts comme options supplémentaires) varient en fonction de l'endroit et sont soumis à des restrictions liées à la géographie et au poids, selon votre emplacement. Si vous n'avez pas fait l'achat d'un niveau de service assorti de l'autorisation de retour de matériel (ARM), aucun service de remplacement de matériel ne sera fourni.
- 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.
- Pièces très lourdes et surdimensionnées : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/service-available-heavyweight-oversized-product.pdf
- 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 Vous fournira du matériel neuf ou équivalent pour le remplacement avant réception des pièces défectueuses.
- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour Vous fournir les services de remplacement de matériel lorsqu'ils sont disponibles.

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 prochain Jour civil[2]		8 x 5 x prochain Jour ouvrable[2]		Retour à l'usine
	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement
Remplacement avancé du matériel	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	Non
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.	R. à l'u.
Installation de l'ARM	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome
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		10 jours ouvrables
La disponibilité des services comprend les jours fériés locaux	Oui				Non		Oui		Non		Non

Option d'assistance sur site : Vous pouvez également choisir de planifier l'arrivée de l'Ingénieur de projet. Veuillez consulter le document Tâches de l'ingénieur de projet sur place pour obtenir de plus amples renseignements.

- Avec les 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 prochain jour civil et du prochain jour ouvrable, 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 du jour civil suivant ou du jour ouvrable suivant, la demande d'ARM doit être créée avant 15 h (heure locale au dépôt) pour une livraison 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 heures HNE. Dans les pays où les services au jour civil suivant et au jour ouvrable suivant ne sont pas offerts, Cisco expédiera le matériel de remplacement en tant que livraison le jour même.

Sur site avec option de dépannage : le cas échéant, pour les options de dépannage sur site, à la seule discrétion du Centre d'assistance technique de Cisco (TAC), Cisco peut envoyer avec l'ingénieur de projet une trousse renfermant des « pièces de dépannage » ou le Centre d'assistance technique peut envoyer un ingénieur de projet au début du processus de dépannage pour obtenir des commentaires concrets afin de diagnostiquer la cause première de Votre problème.

Option d'assistance technique dans la langue locale : Lorsque cela est possible, et sous réserve de frais supplémentaires, un soutien en langue locale pour les appels sur tous les niveaux de gravité attribués peut être offert pour des produits spécifiques.

Responsabilités du Client

- Fournir un avis de trente (30) jours pour : 1) les ajouts demandés à votre liste d'équipement et 2) les produits qui ont été déplacés vers un nouvel emplacement. Les services vous seront fournis trente (30) jours suivant la réception du préavis.
- 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.
- 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.
- Conformément à ce paragraphe, les ensembles des pièces de remplacement seront expédiés Rendus 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.
- Vous devrez obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner les outils et le processus de collecte de données.
- Pour le fonctionnement des outils de collecte des données, vous devez autoriser l'accès à tous les appareils réseau gérés par la procédure d'inventaire du matériel. Si le vous choisissez de désactiver les fonctionnalités de collecte ou de désinstaller les outils de collecte de données, vous reconnaissez que Cisco ne pourra pas fournir certains éléments du service.