Description de service : Services des opérations essentielles pour TelePresence de Cisco

Le présent document décrit les Services des opérations essentielles pour TelePresence de Cisco.

Documents connexes : le présent 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 revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de service avancé (ASA) ou à 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 service équivalent), cette Description de service fait foi. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire des Services des opérations essentielles pour TelePresence 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 convenu entre vous et Cisco.

Vente par un revendeur 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. Le contrat qui régit la prestation de ce service, le cas échéant, 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 qu'une copie des 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 complémentaire des Services des opérations essentielles pour TelePresence à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

La prise en charge mentionnée dans les présentes n'est offerte que si tous les produits Cisco TelePresence (comme les points d'extrémité TelePresence, le gestionnaire TelePresence, le commutateur multipoint, etc.) compris dans la solution TelePresence au sein du réseau du Client sont pris en charge par un nombre minimal de Services des opérations essentielles pour TelePresence. Cisco s'engage à fournir les Services des opérations essentielles pour TelePresence décrits ci-dessous, comme sélectionnés et détaillés sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Services TelePresence Essential Operate

Les Services des opérations essentielles pour TelePresence comprennent i) une **Assistance pour les applications logicielles TelePresence** ou ii) une **Assistance pour les applications logicielles TelePresence** et une **Assistance matérielle TelePresence.**

Résumé du Service

L'Assistance pour les applications logicielles TelePresence et l'Assistance matérielle offrent une assistance à la maintenance réactive sous la forme d'une assistance technique, d'un accès à Cisco.com, d'une assistance logicielle, d'une assistance avancée au remplacement du matériel et d'un accès à la gamme de produits Telepresence de Cisco.

Assistance pour les applications logicielles TelePresence

Responsabilités de Cisco :

- Cisco doit fournir un accès au Centre d'assistance technique (TAC) vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine. Les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 1 et 2 doivent être inférieurs à une (1) heure. Voici les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 3 et 4 :
    - Le délai de réponse doit être inférieur à une (1) heure si l'appel survient pendant les heures de bureau.
    - La réponse doit survenir le jour ouvrable suivant, pendant les heures de bureau, si l'appel survient en dehors des heures de bureau.
- Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.
- Accès à Cisco.com. Ce système 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 de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Portail Smart (lorsqu'il est disponible). Il s'agit d'une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder à différents rapports, compilés grâce aux fonctionnalités des services Smart.

- Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour les problèmes signalés en lien avec le logiciel d'application, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Dans le cas d'un correctif de logiciel d'application, une version de maintenance du logiciel d'application présentant le problème sera fournie de l'une des manières suivantes : (a) téléchargement à partir du site Cisco.com (le cas échéant) ou b) expédition du logiciel d'application sur un support tel qu'un CD-ROM par l'intermédiaire d'un transporteur désigné. Si le Client exige que le logiciel d'application soit expédié par un autre transporteur, il en assumera les frais.

- Versions de maintenance mineures et majeures**.** Les versions de logiciels d'applications et les documents d'assistance sont mis à disposition dans le Centre de logiciel Cisco.com (http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html) ou sur un support tel qu'un CD-ROM, par l'intermédiaire de l'outil des mises à jour de produit (PUT) de Cisco (http://tools.cisco.com/gct/Upgrade/jsp/index.jsp). Les documents connexes (s'il y a lieu) sont accessibles sur Cisco.com et se limitent à un exemplaire par version de logiciel. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.

- Services d'assistance Cisco TelePresence (CTHS). Le cas échéant, Cisco fournira une fonction d'assistance dans le cadre du processus de déploiement TelePresence du Client.

Responsabilités du client :

Pour bénéficier des options de services, le client devra effectuer ce qui suit :

- Indiquer un niveau de gravité pour tous les appels effectués, conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.

- 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.

- 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. 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.

- 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.

- Lorsque Cisco vous le demande, il vous faut fournir une liste du personnel que le Client autorise à communiquer avec Cisco ou à accéder à Cisco.com aux fins des Services et à télécharger les logiciels depuis Cisco.com ou l'outil PUT. Le client est chargé de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou d'y supprimer des membres du personnel, en fonction des besoins.

- Vérifier tout dommage en cours de transport du support contenant les versions du logiciel d'application.

- Procéder à la mise à jour vers la dernière version du logiciel d'application ou du logiciel tiers, s'il y est invité par Cisco afin de résoudre un problème sur le logiciel d'application.

- Le client doit s'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que les frais supplémentaires pour toute demande de mise en place de services sur site ou de services n'entrant pas dans le cadre des options de service décrites dans le présent document.

- Le client doit fournir tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.

- Recevoir les services sur le logiciel d'application Cisco pour lequel le client :

  - a acquis une licence valide et en cours pour les dernières versions majeures et mineures ou pour renouveler l'assistance pour une version de licence prise en charge et valide.

- Déployer tous les efforts raisonnables pour isoler le problème du logiciel d'application avant de demander une assistance à Cisco.

- Acheter, installer, configurer et fournir l'assistance technique pour tous les éléments suivants :

  - Produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les services associés;

- Infrastructure réseau, y compris, mais sans s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus ainsi que les équipements requis par Cisco pour l'utilisation du logiciel d'application.

- Maintenir la mise en œuvre complète du logiciel d'application pour le logiciel d'application configurable auquel la même option de service est appliquée afin que Cisco fournisse des services pour toute partie de la mise en œuvre d'application logicielle du client.

Assistance pour le matériel TelePresence

L'Assistance pour le matériel TelePresence est fournie dans le cadre de l'offre globale des **Services des opérations essentielles pour TelePresence**.

Responsabilités de Cisco :

- Cisco doit fournir un accès au Centre d'assistance technique (TAC) vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine. Les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 1 et 2 doivent être inférieurs à une (1) heure. Voici les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 3 et 4 :

  - Le délai de réponse doit être inférieur à une (1) heure si l'appel survient pendant les heures de bureau.

  - La réponse doit survenir le jour ouvrable suivant, pendant les heures de bureau, si l'appel survient en dehors des heures de bureau.

- L'accès au portail Smart, les Applications de soutien technique pour les services Smart et le Logiciel de collecte sont fournis sur la base de l'auto-assistance lorsqu'ils sont disponibles :

  - Cisco activera l'accès du Client au Portail Smart et mettra les Applications de soutien technique pour les services Smart ainsi que le Logiciel de collecte appartenant à Cisco à la disposition du Client pour qu'il puisse les télécharger et les utiliser.

  - Aucune assistance du TAC pour les services Smart ne sera fournie dans le cadre des livrables de base de ce Service. Les Clients peuvent s'auto-dépanner en se rendant sur le forum communautaire de l'Assistance Cisco et/ou en consultant le contenu de la formation en ligne, disponible sur le site www.cisco.com.

  - Centre de soutien technique (TAC) direct pour les services Smart. Les Clients ayant besoin de l'assistance directe du TAC pour le Portail Smart ou le logiciel de collecte peuvent acheter ces assistances en vertu d'un contrat de service de maintenance distinct.

- Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.

- Accès à Cisco.com. Ce système 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 de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

- Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé en lien avec le logiciel, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Cisco mettra à disposition un correctif logiciel dans le Centre de logiciels Cisco.com (http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html) ou expédiera au Client une version de maintenance pour le Produit présentant le problème.

- Mises à jour lorsqu'elles sont possibles et à la demande du client pour le Logiciel pris en charge.

- 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 de logiciels et les éventuels documents d'assistance seront mis à disposition dans le Centre de logiciel Cisco.com (http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html) ou sur un support physique tel qu'un CD-ROM. 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.

- Logiciel de collecte (lorsqu'il existe)

  - Cisco permet au Client d'utiliser le Logiciel Collecteur.

  - Le Logiciel Collecteur est fourni par Cisco avec les fonctions de la configuration par défaut, permettant de collecter des données dès l'installation. Ces collectes se poursuivront jusqu'à ce que le Logiciel Collecteur soit désinstallé.

  - Les mises à jour pour le développement du Logiciel Collecteur sont gérées par Cisco, le cas échéant.

Service de remplacement avancé et service sur site

Responsabilités de Cisco :

Cisco déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir au Client les Services de remplacement avancé et/ou les Services d'assistance sur place que le Client a sélectionnés et qui sont détaillés dans les parties I et II ci-dessous, le cas échéant.

Les services de Remplacement avancé et les Services d'assistance sur place sont soumis à des restrictions géographiques et à des restrictions de poids, en fonction de 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 l'importation dans le pays de destination, la conformité avec les lois américaines sur le contrôle des exportations et les processus de douane peuvent influer sur la livraison. 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 du matériel pour toutes les pièces de rechange prises en charge dans le cadre du Service de remplacement avancé ou des Services d'assistance sur place doit se situer au même niveau de couverture. Cisco fournira au Client des services pour remplacer le Matériel par des produits neufs ou équivalents.

Partie I – Services de remplacement avancé

- Service 8 x 5 x Jour ouvrable suivant : 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 soumet une demande après 15 h (heure du site de stockage), Cisco expédiera le matériel de remplacement par anticipation le jour ouvrable suivant.

  Lorsque la livraison le jour ouvrable suivant n'est pas possible, l'expédition le jour même est proposée. Concernant la clause d'expédition le jour même, les pièces de remplacement avancé seront expédiées à partir du lieu de stockage des pièces de dépannage le jour même ouvré, pourvu que la panne du matériel soit constatée par Cisco 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.

- 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.

- 24x7x4 : remplacement anticipé de matériel sur la base d'une réponse dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7, y compris pendant les jours fériés observés par Cisco.

- **Remarque :** Les services avec réponse dans les quatre heures (24 x 7 x 4, 8 x5 x 4) ne sont pas offerts pour les écrans plasma, LCD ou DEL TelePresence en raison des restrictions de poids. La livraison de ces écrans TelePresence sera exécutée sur la base du jour ouvrable suivant.

Partie II – Services d'assistance sur place

- **Services sur site 8 x 5 x Jour ouvrable suivant** : maintenance matérielle corrective le jour ouvrable suivant, incluant les pièces, la main-d'œuvre et le matériel, avant 17 h, heure du site de stockage, à condition Cisco ait déterminé qu'un service d'assistance sur site était nécessaire avant 15 h, heure du site de stockage, la veille (sinon, le deuxième Jour ouvrable sera proposé pour les appels émis 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.

- **Services sur site 8 x 5 x4** : un service de maintenance matérielle corrective dans les quatre heures, entre 9 h et 17 h, heure du fuseau horaire du dépôt, le même jour ouvrable, incluant les pièces, la main-d'œuvre et le matériel, à condition que Cisco soit informé avant 13 h, heure du dépôt, que les services d'assistance sur site sont requis.

- **Services sur site 24 x 7 x 4 :** un service de maintenance matérielle corrective dans les quatre heures, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, y compris pendant les jours fériés observés par Cisco.

- **Remarque :** Les services avec réponse dans les quatre heures (24 x 7 x 4, 8 x5 x 4) ne sont pas offerts pour les écrans plasma, LCD ou DEL TelePresence en raison des restrictions de poids. La livraison de ces écrans TelePresence sera exécutée sur la base du jour ouvrable suivant.

Responsabilités du client :

Pour bénéficier des options de services, le client devra effectuer ce qui suit :

- 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.

- 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.

- Le Client doit vérifier auprès de Cisco la facilité de maintenance du Produit à la suite du déplacement, de l'ajout, de la modification ou de la suppression du Produit.

- 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.

- 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 à partir de Cisco.com ou de 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.

- Utiliser la dernière version du logiciel, lorsque Cisco le conseille au Client afin de corriger un problème sur les logiciels.

- Renvoyer à Cisco tout produit défectueux ou retourné selon la procédure d'autorisation de retour de matériel (RMA) de Cisco. Cisco exigera que le Client fournisse un nouveau numéro de Bon de commande à l'équipe Cisco de récupération des biens afin de faciliter la facturation du Produit non retourné. 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.

- Le Client est tenu de respecter les règles suivantes lors de la restitution d'un produit à Cisco : (a) le produit doit être correctement emballé et accompagné d'une description de la panne et de caractéristiques écrites relatives à toutes les autres modifications ou altérations; (b) tout produit retourné doit être reçu dans un délai de trente (30) jours. Dans le cas contraire, le Produit de remplacement sera facturé au prix courant alors en vigueur. Les expéditions sont effectuées en Rendu droits non acquittés (DDU, Incoterms 2000) ou en franco transporteur (FCA, Incoterms 2000), selon les cas.

- 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.

- Effectuer 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.

- 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.

- Assurez-vous de la protection et de la sécurité du personnel de Cisco ou de ses sous-traitants pour les sites non habités.

- Pour le cas d'une commande sur la base 8 x 5 x Jour ouvrable suivant, le Client est chargé de déplacer les unités de rechange de l'écran plasma, LDC ou DEL TelePresence depuis le quai de chargement ou un autre site équivalent (c.-à-d. le point de livraison) vers l'emplacement du site d'installation dans le bâtiment.

- **Portail Smart et Logiciel de collecte** (lorsqu'ils sont disponibles).

    - 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.

    - 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.

- 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. Dès l'arrêt du Service, ou bien si le Logiciel collecteur a été désinstallé avant l'arrêt du Service, le Client doit retourner le Logiciel collecteur à Cisco.

- 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. S'il exécute de telles actions, le Client comprend que Cisco ne pourra alors plus fournir certains éléments du Service, auquel cas Cisco ne sera pas responsable de l'exécution des obligations associées au Logiciel collecteur. Les services alors disponibles correspondront aux prestations d'assistance technique fondamentale avec les fonctionnalités des services Smart limitées, voire sans fonctionnalité, en vertu de ce Service.

- Le Client aura en tout temps la possibilité de faire détruire sur demande les renseignements sur son réseau qui seront collectés par Cisco et affichés sur le Portail, sans quoi Cisco continuera à protéger les Renseignements sur le réseau du Client conformément aux conditions du Contrat liant les parties et conformément à la politique Cisco de conservation des données.

- Le Client doit fournir le Matériel collecteur, y compris le système d'exploitation intégré (ou Hyperviseur), nécessaire à l'exécution des Services décrits dans les présentes.

- Le Client devra obtenir et fournir tout le matériel spécifié par Cisco pour faire fonctionner le Logiciel collecteur et le processus de collecte de données.

- 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.

- 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.

- Le Client fournira un accès aux dispositifs de communications de données afin que le Logiciel Collecteur puisse transmettre à Cisco les données sur les périphériques installés et permettre le fonctionnement du Logiciel Collecteur depuis un site Cisco distant.

- Le Client fournira au Logiciel Collecteur un accès via le Protocole SNMP (Simple Network Management Protocol) et une interface de ligne de commande (CLI, Command Line Interface) de niveau SE à tous les Produits Cisco couverts par ce Service.

- Le Client fera en sorte que l'accès au Portail soit restreint aux employés du Client ou aux sous-traitants concernés ayant de bonnes raisons de devoir accéder au Portail et/ou au contenu des données produites par le Logiciel Collecteur.

- Exécuter l'installation initiale :

  1) installer le Matériel collecteur dans un endroit protégé ayant un accès physique restreint

  2) connecter le Matériel collecteur à son réseau;

  3) protéger le matériel de collecteur Cisco derrière son pare-feu d'entreprise.

Services non couverts

En plus des services non couverts publiés sur le site http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, les éléments suivants ne sont pas pris en charge par les Services des opérations essentielles pour TelePresence de Cisco :

- Tables d'accessoires et trousses de réflecteurs de lampes pour les salles équipées de la solution Cisco TelePresence immersive.

- Fourniture de produits de consommation (p. ex., des ampoules) et d'accessoires (p. ex, des mallettes).

- Assistance ou remplacement d'un écran de TelePresence en raison d'un problème d'image rémanente standard; le Client reconnaît qu'une telle rémanence peut provenir d'éléments statiques visibles dans la configuration de la solution TelePresence.

- La livraison de l'écran plasma, LCD ou DEL TelePresence de rechange au-delà du quai de chargement du Client ou d'autre site équivalent.

Glossaire complémentaire

Terme	Définition
Matériel Collecteur	Serveur fourni par le Client créant un environnement d'ordinateurs virtuels qui héberge le Logiciel Collecteur afin de collecter des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés.
Logiciel Collecteur ou Logiciel de collecte	Outil logiciel de profilage de réseau, fonctionnant sur le Matériel Collecteur et servant à collecter des renseignements sur la configuration et le nombre de périphériques Cisco installés.
Renseignements sur le réseau du Client	Renseignements concernant le réseau du Client qui sont recueillis, stockés et analysés dans le cadre du Service, et peuvent inclure, notamment, les données suivantes : configurations (en ce 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 ensembles de fonctionnalités, les versions des logiciels, les versions des matériels, la mémoire installée, le flash installé, les versions de démarrage, les numéros de série des châssis, les exceptions à ces renseignements (p. ex. : nom d'hôte dupliqué, adresse IP dupliquée, image de sortie intermédiaire du périphérique en cours d'exécution), les identificateurs d'emplacement, les types de cartes, les familles de cartes, les versions des micrologiciels et tout autre renseignement relatif au réseau et à l'inventaire jugé approprié par Cisco.
Hyperviseur	Programme logiciel capable de gérer sur un seul système informatique plusieurs systèmes d'exploitation ou plusieurs instances d'un même système d'exploitation.
Smart	Utilisation de fonctionnalités logicielles automatisées qui collectent des données de diagnostic du réseau, les analysent et les comparent à la base de connaissances approfondies de Cisco pour fournir des renseignements exploitables.
Portail Smart ou Portail	Interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux rapports.
Applications de soutien technique pour les services Smart	Applications mobiles pour un téléphone ou une tablette permettant à l'utilisateur de gérer les contrats de service, parmi d'autres fonctionnalités, et pouvant être téléchargées par le biais d'iTunes ou de Google Play. Les exigences requises pour l'application, et des informations complémentaires sur les Applications TS Smart pourront être trouvées sur http://www.cisco.com/web/about/facts_info/apps/technicalsupport.html.