



<< Service Description

**Cisco Support Essentials >>**

Description de service

## Éléments essentiels du soutien de Cisco

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco Vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

Résumé des services : ce document décrit les Éléments essentiels du soutien de Cisco.

### 1. Éléments essentiels du soutien de Cisco

#### 1.1 Responsabilités de Cisco

- L'accès au centre d'assistance technique (Cisco TAC) pour les demandes de Gravité 3 et 4 pour obtenir de l'aide concernant les problèmes d'utilisation de configuration et de dépannage des Produits, et l'accès à Cisco.com. Un représentant de Cisco TAC communiquera avec Vous au cours du prochain jour ouvrable pendant les heures ouvrables à compter de l'ouverture de votre dossier de Gravité 3 ou 4. Les demandes de Gravité 1 et 2 ne sont pas prises en charge dans le cadre de ce Service.
- 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 de 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.
- Vous aider par téléphone ou par courriel (pour tout renseignement lié à l'utilisation, à la configuration ou au dépannage d'un Produit).
- 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 donnera accès à un correctif dans le Centre des logiciels Cisco.com ([www.cisco.com/go/software](http://www.cisco.com/go/software)) ou vous fera parvenir une version de maintenance du produit lui posant problème.
- Accès en libre-service au Portail Smart (pour l'accès aux rapports du service SNTC), 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 la liste des Produits Cisco installés).
- Les outils de collecte de données sont fournis par Cisco avec les fonctions de la configuration par défaut qui permettent une collecte des données dès l'installation. Ces collectes se poursuivront jusqu'à ce que les outils de collecte de données soient désactivés ou désinstallés.



## 2. Services de remplacement par anticipation

### 2.1 Responsabilités de Cisco

Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir un Remplacement par anticipation du Produit. Les remplacements par anticipation sont soumis à des limitations de poids. Le Client peut voir si cette option est offerte pour des emplacements précis en accédant à la Matrice de disponibilité des services de Cisco sur Cisco.com à l'adresse suivante : <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>. Il se peut que les procédures d'importation du pays de destination, de conformité aux contrôles d'exportation des États-Unis et de passage en douanes aient une incidence sur les heures de livraison réelles. Les Remplacements par anticipation seront expédiés 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. Si le Client exige que le matériel soit expédié par un autre transporteur, les frais seront à sa charge. Les unités remplaçables sur site (FRU) sont expédiées séparément et ne sont pas expédiées préassemblées. Cisco fournira du matériel de remplacement par anticipation neuf ou quasiment neuf.

- Expédition au même jour/au jour ouvrable suivant : si disponible, un matériel de Remplacement par anticipation sera expédié le jour même pour arriver le jour ouvrable suivant, à condition que l'appel, le diagnostic et le constat du matériel défectueux par Cisco soient tous effectués 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.

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.

### 2.2 Responsabilités du client

Pour bénéficier des options du Service, Vous devrez effectuer ce qui suit :

- Accorder, à Vos frais, un accès raisonnable au produit à l'aide d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de communication de données entre Vous et l'ingénieur de Cisco TAC, pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance. Vous rendrez disponibles les mots de passe actuels du système, si nécessaire, pour assurer un diagnostic et une assistance à distance. Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à Votre Liste d'équipements.
- Informer Cisco, sur Cisco.com, du déplacement d'un Produit de la Liste d'équipements vers un nouvel emplacement dans un délai de trente (30) jours suivant ledit déplacement. Notez que les Services Vous seront fournis dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis. Vous devez 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 d'expédition actuelles : nom, titre, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel 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 Vous demander 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, Vous devrez fournir une liste de tout le personnel autorisé à communiquer avec Cisco ou à accéder à Cisco.com pour obtenir des Services et télécharger des Logiciels à partir de Cisco.com ou commandés au moyen de l'outil des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Vous êtes chargé(e) de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou d'y supprimer des membres du personnel en fonction des besoins.
- Vous acceptez de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que Vos anciens employés ne peuvent accéder aux services ni les utiliser, y compris, mais sans s'y limiter, la désactivation des mots de passe des anciens employés.
- 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](#).
- Le Partenaire fournira 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 (consultez la Politique publique sur la non-admissibilité).
- Vous êtes responsable de ce qui suit lorsque Vous recevez des Remplacements par anticipation, ainsi que des coûts associés au renvoi de Produits remplacés selon le Remplacement par anticipation :
  - un emballage adéquat incluant une description de la panne et des spécifications écrites de toute autre modification ou altération, et
  - les retours doivent être reçus dans les dix (10) jours. Sinon, le Produit de remplacement sera facturé au prix courant en vigueur.
  - Les expéditions sont effectuées en Rendu droits non acquittés (DDU, Incoterms 2000) ou en franco transporteur (FCA, Incoterms 2000), selon les cas.
  - 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.