



Description du service

Service Cisco Smart Net Total Care

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.

1. Résumé

Ce document décrit le niveau de Service intelligent d'assistance complète aux réseaux pour les appareils Cisco.

- Centre TAC
- Autorisation de retour de matériel (ARM) (y compris les pièces et les options sur site, le cas échéant)
- Téléchargement de logiciels (y compris les outils de collecte de données et les Applications pour les services Smart, lorsqu'ils sont disponibles)
- Cisco.com (incluant le Portail Smart lorsqu'il est disponible)

2. 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.

2.1 Assistance technique

- Cisco fournira 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.

2.2 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.
- Communauté de soutien Cisco, y compris l'accès à la communauté de soutien du service SNTC et au Portail Smart (lorsqu'ils sont disponibles). Il s'agit d'une interface utilisateur basée sur le Web permettant d'accéder aux multiples rapports du service Smart Net Total Care, compilés grâce aux fonctionnalités des services Smart.



- 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 l'inventaire des produits Cisco installés).

2.3 Téléchargement de logiciel

- Mises à jour de systèmes d'exploitation, correctifs ou solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel, en déployant des efforts commercialement raisonnables. Cisco donnera accès à un correctif dans le Centre des logiciels Cisco (www.cisco.com/go/software) ou Vous fera parvenir une version de maintenance du produit lui posant problème.
- Mises à jour lorsqu'elles sont possibles et à Votre demande pour le Logiciel pris en charge.
- Les versions du Logiciel et toute documentation d'accompagnement sont disponibles dans le Centre des logiciels Cisco.
- 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.

2.4 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.



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	
	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site	Matériel seulement	Sur site
Remplacement avancé du matériel	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
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.
Installation de l'ARM	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco	Autonome	Technicien Cisco
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	
La disponibilité des services comprend les jours fériés locaux	Oui				Non		Oui		Non	

Option de Soutien sur Site : Vous pouvez également choisir de planifier l'arrivée de l'Ingénieur de Projet. Veuillez consulter les [tâches de l'ingénieur de projet sur site](#) pour en savoir plus.

- Avec les niveaux de service de 2 heures et de 4 heures, Vous pouvez planifier les arrivées de l'ingénieur de projet à toute heure du jour ou de la semaine.
- Avec les niveaux de service j. c. s. et j. o. s., les heures d'arrivée de l'ingénieur de projet sont limitées à 9 heures (heure d'arrivée la plus hâtive) et à 17 heures (heure d'arrivée la plus tardive), le ou les jours après l'arrivée du matériel.

¹Pour 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.

²Pour 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 h HNE. Dans les pays où les services le jour civil suivant et le jour ouvrable suivant ne sont pas disponibles, Cisco expédiera l'ARM 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 de son Centre d'assistance technique, 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 de Conservation de Lecteur : si l'option est disponible, dans l'éventualité où Vous achetez ce service, durant le dépannage d'un problème de lecteur, le Centre d'assistance technique pourra Vous autoriser à conserver le lecteur défectueux.

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 en particulier.

3. 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 cette sous-section, les paquets des pièces de remplacement seront expédiés par le client en mode rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2010), les frais, les taxes et les droits à l'importation applicables sont également à sa charge. Les Clients disposant d'un contrat de service en vigueur pour le remplacement d'équipement ou participant au programme commercial de Cisco peuvent être en mesure de planifier une cueillette des retours autorisés sans frais supplémentaires à l'aide de l'outil de retour en ligne des produits (Product Online Web Returns ou POWR) de Cisco 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 Client choisit de désactiver les fonctionnalités de collecte ou de désinstaller les outils de collecte de données, il reconnaît que Cisco ne pourra pas fournir certains éléments du Service.