

Guide des services

Pendant la Durée des services, vous recevrez des Services conformément à la description des services ou à l'ÉDT correspondant, au présent Guide des services, aux politiques applicables en matière de services et à votre Contrat de services.

Pour nous aider à réussir notre prestation de Services, nous avons besoin que vous, vos équipes, vos installations et votre équipement soyez prêts, disponibles et réactifs. Autrement, notre prestation de Services pourrait en pâtir ou ne pas offrir les résultats escomptés et vous serez responsable de tout coût engendré.

1. Généralités

1.1. Responsabilités du Client :

Vous êtes responsable de l'accès aux Services, au Logiciel et à tout portail ou outil hébergé par Cisco par vos agents, Sources autorisées et personnel identifiés, ainsi que de leur utilisation.

Vous êtes responsable de la sécurité de votre information et de la confidentialité de vos données. Veuillez sauvegarder et protéger vos données contre les pertes, les dommages, le vol ou la destruction.

Vous êtes responsable de la détermination de la conception de votre réseau, de votre activité, de la conformité réglementaire, de la sécurité, de la confidentialité et d'autres exigences, y compris de la décision de suivre ou non les conseils ou les recommandations fournis dans le cadre des Services.

Vous devrez :

- (a) désigner un contact principal pour traiter toute question soulevée au cours de la Durée des services;
- (b) faire participer à toutes les réunions, ateliers et entretiens les personnes appropriées qui peuvent répondre aux questions soulevées et qui peuvent accéder aux Services et télécharger le logiciel en votre nom, le cas échéant;
- (c) fournir des réponses rapides et précises (p. ex., dans un délai de deux jours ouvrables) aux demandes de renseignements, comme les données relatives aux droits aux Services et à la base d'installation ou à la licence, les mises à jour pertinentes ou les changements prévus dans votre réseau;
- (d) vous assurer que vos installations sont disponibles et prêtes pour la prestation des Services, notamment en fournissant les autorisations, l'accès nécessaire et sûr à l'équipement et à la connectivité, ainsi que toute période de changement/maintenance nécessaire;
- (e) gérer les dépendances avec vos autres équipements ou logiciels, ou avec des tiers;
- (f) prendre les mesures nécessaires pour protéger votre réseau lors du déploiement des mises à jour logicielles recommandées ou des changements de configuration;
- (g) vous assurer que les représentants de Cisco ne sont pas traités comme vos propres employés;
- (h) utiliser tout matériel, logiciel ou autre matériel (p. ex., des outils de collecte de données) que Cisco vous fournit conformément aux conditions de licence applicables pendant la durée des services, accorder à Cisco un accès raisonnable pour les remplacer ou les mettre à jour, et les retourner à Cisco (ou les supprimer complètement, selon les instructions de Cisco) à la fin de la Durée des services ou à la demande;
- (i) attribuer un niveau de gravité proposé pour les problèmes qui nous sont signalés, conformément aux [directives en matière de gravité et de recours hiérarchique](#);
- (j) participer au dépannage du matériel avant d'initier une demande d'ARM;
- (k) utiliser la dernière version du logiciel de Cisco ou d'un tiers, si nous vous informons qu'elle résoudra un problème signalé pour le Logiciel;
- (l) assurer la sécurité des méthodes de livraison que vous avez choisies pour la transmission des Produits livrables, dont l'utilisation est à vos risques et périls.

1.2 Responsabilités de Cisco :

Cisco devra :

- (a) désigner un contact principal et le personnel concerné, à la discrétion de Cisco, en fonction des besoins pendant la Durée des services;
- (b) exécuter les Services à distance pendant les heures normales de bureau, sauf indication contraire dans une Description de service ou un ÉDT;
- (c) vous fournir les éléments nécessaires à la préparation et à l'exécution des Services;
- (d) fournir les Services et la Documentation en anglais et dans d'autres langues sélectionnées à la discrétion de Cisco, en utilisant les outils et modes de livraison désignés par Cisco;
- (e) accéder aux données, les protéger, les traiter et les utiliser dans le cadre de votre utilisation des Services conformément aux documents du [Centre de confiance](#) de Cisco.

2. Services professionnels

2.1 Procédures de contrôle des modifications du contrat (généralement appelées procédures de gestion des modifications) :

- (a) La partie qui demande une modification de l'ÉDT adresse à l'autre partie une demande écrite de modification du contrat (« **Demande de modification** ») décrivant la nature de la ou des modifications proposées.
- (b) Si les deux parties acceptent la ou les modifications, elles doivent signer la demande de modification pour que celle-ci soit considérée comme une modification de l'ÉDT.
- (c) En cas de conflit entre l'ÉDT initial et toute demande de modification exécutée, la dernière demande de modification entièrement exécutée prévaudra.

2.2 Processus d'exécution et de confirmation :

Si un service ou un Document livrable particulier est soumis à approbation dans un ÉDT ou une Description de service, les parties utiliseront la procédure de vérification décrite ci-dessous :

- (a) Norme de contrôle. La norme de vérification stipule que le service ou le Document livrable doit être conforme aux exigences de l'ÉDT ou de la Description de service applicable.
- (b) Notification. Pour les Services nécessitant votre acceptation, nous vous informerons par écrit que le Service ou le produit livrable est prêt et disponible pour examen. Nous vous fournirons alors un **certificat d'achèvement d'étape importante** pour examen. Lorsqu'un Document livrable sera prêt pour examen et approbation, Cisco présentera les Documents livrables et les examinera avec vous.
- (c) Calendrier d'exécution. Le processus d'examen et d'approbation doit être achevé dans les délais suivants ou comme indiqué dans l'ÉDT applicable ou la Description de service : a) Documents livrables : 2 jours ouvrables à compter de l'achèvement de l'examen par vos soins et par Cisco du Document livrable, ou b) Services : 5 jours ouvrables à compter de la date à laquelle nous fournissons le certificat d'achèvement d'étape importante.
- (d) Approbations. Vous devez approuver ou refuser le service ou le Document livrable par écrit dans le délai indiqué ci-dessus. Sinon, le service ou le Document livrable sera considéré comme accepté et terminé. Si nous vous fournissons un certificat d'achèvement d'étape importante, la signature du certificat (ou l'absence d'action dans le délai indiqué) signifiera l'acceptation des Services. Si vous refusez le service ou le Document livrable, votre refus écrit doit également inclure des motifs détaillés expliquant pourquoi le service ou le Document livrable ne répond pas à la norme ci-dessus. Si la poursuite de la prestation des Services dépend d'une approbation, les Services concernés peuvent être retardés ou suspendus jusqu'à ce qu'ils soient approuvés ou résolus. Votre acceptation ou votre refus tel que décrit dans la présente section ne constitue pas une acceptation ou un rejet de tout produit, abonnement ou autre Service acheté ou avec l'autorisation de votre part.
- (e) Nouvelle soumission. Si le Service ou le Document livrable rejeté ne répond pas à la norme d'examen susmentionnée, nous traiterons les motifs du rejet en temps opportun en procédant de nouveau à l'exécution des parties rejetées du service ou en soumettant de nouveau le Document livrable de sorte que le service ou le Document livrable soit conforme à la norme d'examen susmentionnée. Une fois que nous vous avons avisé que le service rejeté est terminé ou que nous vous soumettons de nouveau le Document livrable, ce processus d'examen reprendra et sera répété comme précédemment selon la raison du refus. Le processus d'examen et d'approbation des Documents livrables est limité à deux (2) cycles d'examen et d'approbation.

(f) Partie responsable. Si les Services vous ont été vendus directement, la procédure de confirmation décrite ci-dessus sera appliquée par les deux parties, et il vous incombera d'examiner les Services. Si les Services ont été vendus par l'intermédiaire d'un partenaire Cisco, la procédure de confirmation décrite ci-dessus sera appliquée par les deux parties, et il incombera au partenaire Cisco de mener à bien la procédure d'examen et d'approbation décrite dans la présente section.

3. Matériaux et technologies accessoires

En général, Cisco n'inclut pas les logiciels ou les scripts dans ses Services, et vous devez les acheter séparément. Toutefois, si Cisco fournit des logiciels ou des scripts dans le cadre des Services, ceux-ci :

- (a) vous sont fournis à titre accessoire dans le cadre de la prestation de Services;
- (b) vous sont concédés sous licence uniquement aux fins des Services et conformément aux [Conditions générales](#) ou à toute Description de service applicable.

Cisco fournira le logiciel ou les scripts en code objet, sauf si l'ÉDT ou la Description de service en dispose autrement. Si Cisco vous donne accès au code source d'un logiciel accessoire ou d'un script, ce code source (y compris les copies, les modifications, les améliorations et les ouvrages dérivés du code source) constitue une information confidentielle de Cisco et vous est concédé sous licence conformément à la [licence d'exemple de code](#) de Cisco.

Les logiciels et scripts accessoires ainsi que tout autre matériel tiers (p. ex., câbles, bâtis, équipement de test, etc.) que nous vous fournissons de façon accessoire à la fourniture des Services, sont fournis TELS QUELS, « avec tous les défauts » et sans garantie, assistance, ni maintenance.

4. Contrat avec le gouvernement fédéral des États-Unis

Pour les engagements de Services liés à un contrat du gouvernement fédéral des États-Unis, les conditions suivantes s'appliquent à l'achat de Services auprès de Cisco : [Services Cisco passés avec le gouvernement des États-Unis](#).

5. Glossaire

Voici les termes définis que nous utilisons le plus souvent dans nos descriptions de services, ÉDT et documents connexes. D'autres conditions peuvent être définies dans les Conditions générales, les politiques de Cisco ou les Descriptions de service particulières.

Terme défini	Signification
Remplacement anticipé	Envoi d'une unité remplaçable sur site (FRU), neuve ou dans une condition équivalente à neuve, à la seule discrétion de Cisco, avant la réception de l'unité défectueuse.
Application logicielle	Produits logiciels non résidents ou autonomes répertoriés dans la liste des prix ou dans le nuage Cisco Cloud.
Jours ouvrables	Jours de travail ouvrés généralement acceptés pour le travail hebdomadaire au sein du pays où les Services sont offerts, hormis les jours fériés.
Heures ouvrables	De 9 h à 17 h, heure locale du client, les jours ouvrables pour la prestation des services. Pour le remplacement de produits défectueux, les heures ouvrables sont de 9 h à 17 h, heure locale du site de stockage, les jours ouvrables.
Client	L'entité qui achète des Services pour son propre usage interne auprès de la Source autorisée. Inclut ce qui suit : Client, utilisateur final, vous ou votre .
Outils de collecte de données	L'ensemble des outils matériels ou logiciels qui constituent la capacité de Cisco à recueillir des renseignements relatifs au réseau, à offrir du dépannage au besoin, à produire des analyses de données et à générer des rapports dans le cadre des Services.
Livable(s)	Les articles devant être livrés par Cisco conformément à une Description de service applicable, notamment tout logiciel, rapport, outil de collecte de données et script.
Document(s) Livable(s)	Éléments identifiés comme tels dans un ÉDT ou une Description de service pertinente et qui seront également soumis au processus d'exécution et de confirmation décrit à la section 2.3 des présentes conditions.
Événement	Notification, par le client, de son exécution d'une modification prévue du matériel, du logiciel ou de la configuration du réseau.

Mise à niveau de l'ensemble des fonctionnalités	Version logicielle vendue séparément avec une licence distincte qui contient une configuration ou un ensemble de fonctionnalités amélioré.
Unité remplaçable sur site (FRU) ou pièce de remplacement	Tout composant ou sous-ensemble d'un article ou d'une unité de matériel qui est neuf ou équivalent à neuf, à la seule discrétion de Cisco, et qui peut raisonnablement être remplacé chez le client. Les FRU peuvent également être soumis à des limites de dimensions et de poids.
Heure locale du site de stockage	Heure de l'Europe centrale pour les services offerts en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique; heure normale de l'Est australienne pour les services offerts en Australie; heure normale japonaise pour les services offerts au Japon; heure normale du Pacifique pour les services offerts dans tous les autres pays.
Réseau ou environnement	Un ensemble de matériels et de logiciels (ou ses composants) Cisco interconnectés auxquels les services s'appliquent.
Produit	Tout matériel ou logiciel de Cisco qui est rendu disponible.
Bon de commande ou BC	Une commande écrite ou électronique adressée à Cisco pour les prestataires de Services à fournir par Cisco dans le cadre du Contrat de services.
Devis	Le devis de Cisco valide à mentionner sur le bon de commande pour les Services associés à acheter, qui serait établi entre Cisco et le Client pour les achats directs, ou entre Cisco et votre partenaire Cisco (avec le devis et le bon de commande correspondants entre le partenaire Cisco et le Client).
Rapports	Rapports, recommandations, diagrammes de configuration réseau et livrables non logiciels connexes offerts par Cisco dans le cadre d'un service.
Temps de réponse	Pour les services de remplacement anticipé, la période commençant par la création de la demande d'ARM et se terminant l'unité remplaçable sur site (FRU) est livrée au site; pour les services sur site, la période commençant par la création de la demande d'ARM et se terminant lorsque le personnel de Cisco arrive sur place.
ARM	Autorisation de retour de matériel.
Expédition le jour même	Le service d'expédition le jour même (local ou international) est disponible lorsque le service d'expédition le jour ouvrable suivant ou le prochain jour du calendrier ne peut pas être offert. Les retours de marchandise seront expédiés à partir du dépôt national ou international le plus proche dans la région. Pour les retours à l'international, le client devra agir en tant qu'importateur de l'enregistrement (IOR), responsable des frais de destination, tels que les droits/taxes, ainsi que de toute autre licence ou autorisation réglementaire locale pour le pays d'importation.
Scripts	Scripts logiciels, macros et lots de fichiers fournis par Cisco.
Services	Au moins une des options de service de Cisco achetée par une Source autorisée ou un Client, le cas échéant.
Contrat de services	<ul style="list-style-type: none"> o Si vous avez acheté les Services directement auprès de Cisco : votre Contrat de services principal, le Contrat de services avancés ou un autre contrat équivalent applicable à l'achat des Services avec Cisco. Si aucun Contrat-cadre n'existe, comme décrit ci-dessus, le Contrat de service applicable sera le suivant : <ul style="list-style-type: none"> • Pour les Descriptions de service : les Conditions générales. • Pour les ÉDT : les Conditions générales de l'ÉDT. o Si vous avez acheté les Services auprès d'un Partenaire Cisco autorisé pour un usage interne : Le contrat entre vous et votre partenaire Cisco applicable à l'achat des Services auprès de Cisco. o Si vous êtes un partenaire Cisco et que vous avez acheté les Services pour les revendre à des clients/utilisateurs finaux : Le Contrat à l'intention des distributeurs, le Contrat à l'intention des intégrateurs de systèmes, le Contrat de partenariat de distribution indirecte ou tout autre contrat équivalent applicable à la revente des Services.
Description de service	Une description des conditions commerciales et techniques du service applicable. Une Description de service fournit un aperçu du service en question et de toute autre modalité le concernant.

Durée des services	La durée du service qui a été acheté, comme défini dans le devis. Tous les Services et Produits livrables inclus sont offerts et peuvent être utilisés uniquement pendant la Durée des services pour laquelle les Services et les Produits livrables ont été achetés. Dans les Descriptions de service, les mentions de Services fournis au cours d'une « année » (par exemple, des données quantifiables comme « une fois par an ») ou sur une base annuelle font référence à une durée de service d'un an et non à une année civile, sauf mention contraire expressément mentionnée.
Niveaux de gravité	Consultez les Directives en matière de gravité et de recours hiérarchique .
Versions de logiciel	<ul style="list-style-type: none"> • Version de maintenance : Version progressive d'un logiciel contenant des correctifs de maintenance et pouvant offrir des fonctions logicielles supplémentaires. Cisco désigne les versions de maintenance par un changement dans le chiffre à droite des dixièmes ou des centièmes composant le numéro de version du logiciel (x.x.[x] ou x.x.x.[x]). • Version secondaire : Version progressive d'un logiciel qui fournit des correctifs de maintenance et d'autres fonctions logicielles. Cisco désigne les versions secondaires par un changement dans le chiffre des dixièmes composant le numéro de version du logiciel (x.[x].x). • Version principale : Version d'un logiciel qui fournit d'autres fonctions logicielles. Cisco désigne les versions principales par un changement dans le premier chiffre des composants du numéro de version du logiciel ([x].x.x).
Code source	Code logiciel écrit dans un langage lisible par l'humain et qui doit être compilé pour être lu par un ordinateur, y compris les notes du programme, les documents connexes et la documentation.
Énoncé des travaux ou EDT	Les documents convenus par les parties qui définissent les Services professionnels (à l'exclusion de la maintenance et de l'assistance), le cas échéant, devant être fournis par Cisco.
Centre TAC	Le centre d'assistance technique de Cisco.

6. Liens applicables

[Descriptions des services de Cisco et politiques connexes](#)

[Conditions générales](#)