

HOW CISCO PROVIDES SERVICES

1. Purpose and Scope of this Document

Thank you for choosing to purchase Cisco Services. This document, along with the relevant Services Description(s), describes how we provide Services to you. For more information about how this document is incorporated with and into your Master Agreement, please see [Exhibit A](#). We also included a Glossary in [Exhibit B](#) with definitions for key terms we use in this document and in our Service Descriptions.

2. How we work together

To help us make the Services successful, we need you, your teams, facilities and equipment to be **ready, available, and responsive**; if not, we may be prevented or delayed in performing the Services or delivering the expected outcomes and you will be responsible for any additional costs we incur.

The table below describes each of our respective responsibilities necessary to complete the Services.

How we plan to provide the Services to you...	What we need from you...
<p>Communications: We may schedule On Site or Remote meetings with you using Cisco's collaboration tools (e.g. WebEx conferencing tools). Services and Documentation are provided in English and other selected languages.</p>	<p>Be ready and available by having the right people at these meetings who can act on your behalf. Let us know who they are in advance and work with us if others are needed.</p> <p>For On-Site meetings, please make sure the necessary facilities and equipment are available, such as conference rooms, projectors, and conference bridges.</p>
<p>Interviews, Questionnaires and Deliverable Reviews, etc.: We will need certain information from you, which may be in the form of interviews, questionnaires, and other data gathering activities.</p> <p>We may also need you to review certain documents and Deliverables that we may provide to you throughout the course of Services.</p>	<p>Provide accurate, complete and current responses to all information requested. Unless we ask you for other response timelines, please respond to these requests within three (3) Business Days of the request. If you can't respond within that time, please let us know immediately so we can determine whether an extension to that response time is feasible and what impact there may be to our delivery of the Services and any agreed schedule.</p> <p>You must notify Cisco in advance of any updates or changes planned in your Network or provided information.</p>
<p>Facilities: We may need Remote or On Site access to your facilities to provide the Services. Unless a Service Description states otherwise, Cisco generally performs its Services remotely and during Standard Business Hours; we'll let you know if we need something different. We may also provide instructions to you regarding requirements to needed to prepare for the Services.</p>	<p>Please have your facilities ready for delivery of the Service. We may provide specific instructions for you to follow. If the Services require some coordination, information, or rights to access or use equipment, software, or materials from your internal or third party providers, please have those arrangements in place in advance of Service delivery.</p> <p>You are responsible for maintaining your facilities in a manner appropriate for your equipment and software associated with the Services, including environmental, power, HVAC, connectivity, space, security, safety, fire containment, access, and other requirements necessary for the proper delivery and operation of both the equipment and the Services.</p>
<p>Equipment: We may need access to your equipment and software, as well as to any related information. For remote Services, we may require connectivity to your equipment. We may also provide instructions to you regarding preparation, access (e.g. VPN), minimum bandwidth and connectivity requirements, safety requirements, configuration changes and any limited use restrictions of the equipment and software during the Services. If we need to make updates to the Equipment, you will make a change/maintenance window available.</p>	<p>In addition to the facilities access above, please make equipment access and requested connectivity, whether Remote or On Site, ready in advance of the Services. Unless expressly provided as part of the Services, you are responsible for maintaining your equipment and software, including maintaining and making available software and configuration backups, so that we are able to provide the Services.</p> <p>If the Services require any approvals, licenses, access or information from you or from third party providers, please make sure that's</p>

	<p>provided in advance of the Services. If we need to work with your third-party providers as part of the Services, we may need you to provide us with the necessary authority to act on your behalf in that regard (e.g. Letter of Agency).</p> <p>You remain responsible for all of your equipment and software inventory, licences, delivery, proper installation, cabling, technical support, data backup, maintenance and maintenance services (unless expressly included as part of the Services), including managing any dependencies with your other equipment or software. The Services may be dependent on you providing us with accurate and timely information regarding your equipment install base, including notifying us when changes occur to the install base, location, settings, availability, configuration and management of your equipment or your network generally.</p> <p>If we provide any hardware, software or other materials for limited use during the Services (e.g., Data Collection Tools), you must keep them secure and return them to us at the end of the Services Term or when requested. You must also grant us access to these items upon reasonable request (for updates, configuration changes, etc.). Until these items are returned to us, you will remain responsible for any risk of loss or damage.</p>
<p>On Site Instructions: We will follow any applicable and reasonable On Site rules and policies provided to us related to your facilities or our access to your Network. We will not be responsible for any delays or other impacts to the Services as a result of these rules and policies, or for any rules or policies that contradict our Master Agreement, require specialized equipment, cause Cisco to incur additional costs, or otherwise change the responsibilities agreed to in the Master Agreement.</p>	<p>Please provide Cisco these rules and policies in writing, before the Services are scheduled to begin.</p>
<p>Identify Our Collective Team: We will choose and identify our lead person and other relevant personnel as needed during the Services Term.</p>	<p>Please designate your lead person (and backup if requested) to whom we can address any issues and act on your behalf at all times during the Services (including all relevant contact information). Please identify other personnel who will be ready and available as needed. If requested, provide us a list of personnel you have authorized to contact us, access cisco.com for Services, or download Software on your behalf. You are responsible for maintaining this list and adding or removing personnel as necessary.</p> <p>If you request a change in Cisco personnel, the continuity of the Services may be disrupted, resulting in extra costs or delays for a reason other than "for cause."</p>
<p>Security: We maintain our own information security and data privacy program with appropriate and reasonable technical, administrative, and physical safeguards designed to prevent (i) unauthorized access, use, distribution, or deletion of your data and (ii) compromise of your Network or Environment. (For additional background on our security and privacy practices, please visit our Trust Center.)</p>	<p>You are responsible for your information security and data privacy. Please backup and protect your data against loss, damage, theft or destruction.</p> <p>You will maintain reasonable technical, administrative, and procedural data security and data privacy safeguards to protect any data that may be processed using the Services. If you collect Personal Data from us or our personnel, you must treat that information according to applicable law and as we instruct.</p>
<p>Entitlement: We may request information from you to confirm your entitlement to Services and to also determine the nature and priority of the issue you report. We will provide guidance on how to categorize and prioritize your issues (incidents) and will</p>	<p>You are responsible for providing valid install base information, including serial numbers, software license, contracted technical support and maintenance services, or other authentication information as requested or needed. Please designate a Severity Level for each issue reported (according to our guidelines), assist in troubleshooting down to the FRU level prior to initiating an RMA</p>

manage them in accordance with our Severity and Escalation Guidelines .	request, and use the latest release of Cisco or third party software if we advise you that it will correct a reported Software problem.
Hardware Returns: When your Service includes advance Hardware replacement, we will provide advance hardware with the understanding that you will promptly return failed parts.	<p>Please return failed parts within ten (10) calendar days of the replacement part shipping date. If we haven't received the failed parts within thirty (30) calendar days, we may charge you the list price of the parts not returned.</p> <p>Please follow the packaging instructions and shipping requirements provided on the RMA Process page. You are responsible for the returned parts until we receive them, including any import duties, taxes and fees.</p>



Exhibit A Incorporation by Reference; Supplemental Terms; Other Information

This "How Cisco Provides Services" document and the applicable Service Description(s) work in conjunction with other documents to provide a complete agreement.

1. Documents Incorporated by Reference

The following documents are incorporated by reference, if applicable:

Document	Description
Your Master Agreement	<u>See Exhibit B (Glossary)</u> below for the definition of "Master Agreement" as it applies to you.
<u>The End User License Agreement (EULA)</u>	<u>See</u> Section 2.4 (Portals and Cisco-Hosted Tools) and Section 2.5 (Software and Scripts") below.
<u>Cisco Non-Entitlement Policy</u>	Services not covered and other entitlement restrictions.

2. Supplemental Terms

2.1. Quote and Purchase Order

We will provide the Services during the Services Term, where available, as selected and to the extent detailed in the Quote and Purchase Order for which Cisco has been paid (or agreed to be paid) the applicable fee(s). Cisco and Customer will work together to commence Services in a reasonably timely manner, taking into account Service preparation activities, scheduling access to facilities and equipment as well as availability of personnel.

2.2. Completion and Acknowledgement (For AS Fixed Services only)

For Services designated by us as an "AS-Fixed" or "Fixed" Service (look for a Service SKU with the letters "ASF"), the Services are designed to be completed within ninety (90) calendar days after we receive the Purchase Order for the Services. We will notify you in writing when the Services are completed. Within five (5) Business Days from the date of that notification, we ask that you provide us a written acknowledgement of completion. If you believe the Services are not complete, then provide us with written reasons why within that time. If we don't receive this acknowledgement (that the Services are either complete or not complete) within that time then the Services are automatically deemed complete and we will issue the invoice for all remaining amounts owed, if any.

2.3. Recommendations

When you purchase any Services that contain consulting, guidance, recommendations or advice, we provide those Services based on the information you provide to us. You remain responsible for determining whether to employ that feedback, whether it complies with laws related to your business and if it will achieve the results that are right for your business. Cisco is not responsible for any failure to achieve technical results if you do not implement our guidance or recommendations. For all Services, we are responsible for providing the Services as we are contracted to provide, and you remain solely responsible for the determination of your Network design, business, regulatory compliance, security, privacy, and other requirements. When deploying any recommended software updates or configuration changes, take the necessary steps to protect your network environment, including data back-ups or, if applicable, testing in a non-production environment.

2.4. Portals and Other Cisco-Hosted Tools

We may give you access to Cisco-hosted portals and other tools so that you may access and use certain Service-related information, such as reports and dashboards. You are responsible for the use of these portals and other Cisco-hosted services by your personnel, partners or others designated by or for you. That responsibility may include providing and managing your user's access. This use is subject to the EULA located at <http://www.cisco.com/go/eula>. If there is a conflict between the Service Description (including this document), the Master Agreement and the EULA, then the order of precedence to resolve that conflict is the Service Description, Master Agreement and then the EULA. If you purchase Services through an Authorized Channel partner, we may assign your Authorized Channel partner access to the Cisco-hosted portals and tools on your behalf and as part of the Services.

2.5. Software and Scripts

As a general rule, software is not included in our Services and must be purchased separately. For Technical Support Services that expressly include Software Updates, your right to use the Software is covered under your original license. For any other Software and Scripts that Cisco provides as part of the Services, it is provided as a convenience to you and incidental to the provision of Services ("Incidental Software and Scripts").

All Incidental Software and Scripts, in whatever form provided, are licensed to you solely for the express purposes of the Services and in accordance with our EULA located at <http://www.cisco.com/go/eula>. If we provide you with Source Code for any Incidental Software and Scripts, then the Source Code, including any copies, modifications, enhancements and derivative works of the Source Code, is Cisco Confidential Information that you must keep secure with access given only to your personnel who must access the Source Code to accomplish the purposes of the Services. Unless we state otherwise, the Source Code license we grant to you for Incidental Software and Scripts includes the limited license to modify and enhance the provided Source Code solely for your internal use and only to the extent we expressly permit. Upon our request, you must remove and substitute, or allow us to remove and substitute, this Source Code with functionally equivalent object code, provided the object code substitution will only occur if you continue to have an applicable license to the Incidental Software and Scripts.

Disclaimer of Warranty and Support: Your warranties for the overall Service are provided in your Master Agreement. For Incidental Software and Scripts, except as we otherwise expressly grant, these items are provided "AS-IS," "With All Faults," and without warranties) of any kind (whether they are express, implied, or statutory). We have no obligations with respect to support or maintenance, including without limitation, upgrades, updates, maintenance releases, or modifications, of the Incidental Software and Scripts.

2.6. Data Collection Tools

We collect Systems Information through various methods, including the use of Data Collection Tools. Data Collection Tools are deployed through the use of Cisco's Common Services Platform Collector (CSPC) software, On Site hardware appliances, cloud-based software, approved third party network collectors or from files you upload directly to Cisco.

When installed in, or connected to your network, Data Collection Tools communicate with network devices and send Systems Information back to Cisco, or is accessed by us, as part of the Services. This data collection usually continues until the Data Collection Tools have been uninstalled or when the collection features are disabled. When the Service is terminated, the Data Collection Tools have been uninstalled, or when we otherwise request, you must return the Data Collection Tools to Cisco (or fully delete them, if they are software-based).

2.7. How We Use Data

We will access, process and use in connection with your use of the Services in accordance with applicable privacy and data protection laws. For further detail, please visit [Cisco's Security and Trust Center](#).

Exhibit B Glossary

The following are defined terms we most often use in our Service Descriptions and related documents. There may be additional terms we identify and define depending on the specific Service and we will include or otherwise provide those terms as necessary.

Defined Term	Meaning
Additional Services	Installation of new Hardware, system additions, Hardware upgrades, dispatch of a field engineer, or non-mandatory engineering changes.
Advance Replacement	Shipment of new or equivalent to new, in Cisco's sole discretion, replacement Field-Replaceable Unit (FRU) before receiving failed FRU.
Advanced Services or Proactive Services	The Services set forth in the AS Service Description(s) found at http://www.cisco.com/go/servicedescriptions and/or SOW(s) selected by the Customer. Advanced Services does not include Cisco's core maintenance services, such as Smartnet or Software Application Services, nor does it apply to the purchase, support or maintenance of any Products.
Application Software	Non-resident or standalone Software Products listed on the Price List or in the Cisco cloud.
Authorized Channel	A system integrator, distributor or reseller authorized by Cisco to sell Services.
Business Days	The generally accepted days of operation per week within the country where the Services are performed, excluding local holidays as observed by Cisco.
Business Hours or Standard Business Hours	9:00 AM to 5:00 PM, Customer's local time, on Business Days for the performance of Services. For replacement of failed Products, Business Hours are 9:00 AM to 5:00 PM Local Depot Time on Business Days.
Cisco.com	http://www.cisco.com or, where applicable, equivalent local Cisco websites.
Confidential Information	Confidential information received by Cisco or you in connection with your Master Agreement. Confidential Information may include, but is not limited to, trade secrets, know how, inventions, techniques, processes, programs, schematics, software source documents, data, customer lists, financial information, and sales and marketing plans or information which the receiving party knows or has reason to know is confidential or trade secret information of the disclosing party, as well as, in the case of Cisco, any information posted in non-public or password-protected sections of on Cisco.com.
Customer, End User, You or Your	The entity purchasing Services for its own internal use either directly or through an Authorized Channel.
Data Collection Tools	All hardware and/or software tools that support Cisco's ability to collect Network Information, provide troubleshooting on cases, data analysis, and report generation capabilities as part of the Services.
Deliverable(s)	Items to be delivered by Cisco as set forth in an applicable Service Description and/or SOW, including without limitation any Software, Reports, Data Collection Tools, and/or Scripts.
Device Type	A Cisco supported Hardware Product (for example, Cisco Catalyst® 6509 Switch, GSR 12000 and Cisco 7200 Series Router).
Documentation	User manuals, training materials, Product descriptions and specifications, technical manuals, license agreements, supporting materials and other information relating to Products or Services offered by Cisco, whether distributed in print, electronic, CD-ROM or video format.
Equipment List	The list of Hardware and/or Software for which Cisco provides Services.
Event	Notification by Customer of its performance of a planned Network Hardware, Software, or configuration change.
Feature Set Upgrade	A separately licensed and priced Software release that contains an enhanced configuration or feature set.
Field-replaceable Unit (FRU) or Service Part	Any component or subassembly of an item or unit of Hardware that is new or equivalent to new, in Cisco's sole discretion, and that reasonably can be replaced at Customer's location. FRUs also may be subject to size and weight limitations.

Hardware	Tangible Cisco equipment, devices, or components.
Intellectual Property	Any and all tangible and intangible: (i) rights associated with works of authorship throughout the world, including but not limited to copyrights, neighboring rights, moral rights, and mask works, and all derivative works thereof, (ii) trademark and trade name rights and similar rights, (iii) trade secret rights, (iv) patents, designs, algorithms and other industrial property rights, (v) all other intellectual and industrial property rights (of every kind and nature throughout the world and however designated) whether arising by operation of law, contract, license, or otherwise, and (vi) all registrations, initial applications, renewals, extensions, continuations, divisions or reissues thereof now or hereafter in force (including any rights in any of the foregoing).
Local Depot Time	Central European Time for Services provided in Europe-Middle-East and Africa, Australia's Eastern Standard Time for Services provided in Australia, Japan's Standard Time for Services provided in Japan and Pacific Standard Time Services provided in all other locations.
Master Agreement	For purposes of Cisco's Service Descriptions: <ul style="list-style-type: none"> If you purchased the Services subject to the Service Description directly from Cisco for Internal Use: Master Services Agreement, Advanced Services Agreement, or other equivalent agreement applicable to the purchase of the Services with Cisco. If no Master Agreement exists, then the Terms & Conditions Agreement posted at http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.html apply. If you are an Authorized Cisco Reseller and purchased the Services subject to the Service Description directly from Cisco for Resale Purposes: Systems Integrator Agreement or equivalent agreement applicable to the Resale of the Services (also referred to as a "Master Resale Agreement"). If your Master Resale Agreement does not contain terms applicable to the purchase of the Services, then the Master Resale Agreement plus the SOW Resale Terms & Conditions Agreement posted at http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.html apply and this Service Description is deemed a Statement of Work under those terms and conditions.
Network or Environment	A set of interconnected and interworking Cisco supported Hardware and Software (or its components) to which the Services apply.
Network Infrastructure	Your core transport and aggregation Network technology (for example, metro optical, ATM/Frame Relay, IP core and Cisco security devices including, but not limited to, Firewall, IDS and VPN3000).
Network Infrastructure Size	The total value of Products in Customer's Network based on the global list price of the Products that Customer has purchased.
Non-Genuine Products	Any and all products: (i) to which a Cisco Partner logo, Cisco trademark, service mark or any other Cisco mark has been affixed without Cisco's express written consent; (ii) that have not been manufactured by Cisco or by a licensed manufacturer of Cisco; (iii) are produced with the intent to counterfeit or imitate a genuine Cisco Product, or (iv) where any form of copyright notice, trademark, logo, confidentiality notice, serial number or other product identifier have been removed, altered, or destroyed.
On Site (or Onsite)	The Services performed at a Customer location or site.
Open Source	Any third-party software, which is commercially available from an open source provider or considered as a "hardened release", having been tested and offered by commercial providers identified by and including Cisco, and is certified on the Cisco Hardware and Software Interoperability Matrix.
Price List	The price list for services applicable in the country where the Services are ordered or delivered.
Product	Cisco Hardware and Software products that are made generally available.
Purchase Order or PO	The final order accepted and approved by Cisco for the Services.
Quote	The valid Cisco quote referenced by the SOW, Service Order, Purchase Order, etc. for the applicable purchased Services, which would be issued between Cisco and Customer for direct purchases, or between Cisco and Authorized Channel (with corresponding quote and purchase order between Authorized Channel and Customer).



Remedial Hardware Maintenance	Diagnosis and onsite replacement of Hardware components with FRUs.
Remote	The Services are to be performed from a place other than the customer location. Does not require physical On Site presence.
Reports	Reports, recommendations, network configuration diagrams, and related non-Software Deliverables made available by Cisco as part of a Service.
Response Time	For Advance Replacement Services, the period commencing on the creation of the RMA request and ending when the FRU is delivered On Site; for On Site Services, the period commencing on creation of the RMA request and ending when Cisco personnel arrive On Site.
RMA	Return Material Authorization.
Same Day Shipment	Local Same Day Shipment (SDS) or International SDS is available where Next Business Day or Next Calendar Day Service cannot be provided. RMA will be dispatched from the closest In Country / International regional depot. For international RMA shipments, Customer will be responsible to act as the Importer of Record (IOR), liable for any destination charges such as Duties / Taxes and any other local regulatory licenses or permits for the country of import.
Scripts	Software scripts, macros and batch files provided by Cisco.
Services	One or more of the Cisco services options purchased by the Authorized Channel or Customer, as applicable.
Services Term	The duration of the Service purchased as set forth in the Quote. All included Services and Deliverables are available for consumption solely during the same Services Term in which such Services and Deliverables are purchased. References in Service Descriptions to Services being provided during a "year" (e.g. quantities such as "once a year") or otherwise on an annual basis mean a Service Term year and not a calendar year, unless expressly stated otherwise in the Service Description.
Service Description	The applicable description of the Service(s) made available by Cisco in accordance with your Master Agreement. http://www.cisco.com/go/servicedescriptions
Severity Levels	<ul style="list-style-type: none"> • Severity 1 means an existing Network or Environment is down or there is a critical impact to your business operation. You and Cisco both will commit full-time resources to resolve the situation. • Severity 2 means operation of an Existing Network or Environment is severely degraded or significant aspects of your business operation are negatively impacted by unacceptable Network or Environment performance. You and Cisco both will commit full-time resources during Standard Business Hours to restore the service to satisfactory levels. • Severity 3 means operational performance of the Network or Environment is impaired, although most business operations remain functional. You and Cisco both are willing to commit resources during Standard Business Hours to restore service to satisfactory levels. • Severity 4 means information is required on Cisco product capabilities, installation, or configuration. There is little or no impact to your business operation. You and Cisco both are willing to provide resources during Standard Business Hours to provide information or assistance as requested.
Signature File	A file comprised of a package of network signatures which is intended to provide an update to the signature database resident in a Cisco Product having Intrusion Detection System or Intrusion Prevention System (IDS/IPS) functionality. This signature data base is used by the IDS/IPS product to compare network traffic against data patterns within the Signature File library. The IDS/IPS uses this comparison to detect suspected malicious network traffic behavior. The Signature File therefore, once installed in an IDS/IPS product, becomes the signature database that the Product uses to detect suspicious behavior.
Signature File Notification	To notification to Customer by Cisco.com posting, by e-mail or other web-based tools that a new Signature File(s) are available to download.
Software	The software programs provided by Cisco, including any copies, updates, upgrades, modifications, enhancements, and any derivative works thereof.
Software Releases	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance Release is an incremental Software release that provides maintenance fixes and may provide additional Software functions. Cisco designates Maintenance Releases as a change in the

	<p>digits to the right of the tenths digit or of the hundredths digit of the Software version number [x.x.(x) or x.x.x.(x)].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minor Release is an incremental release of Software that provides maintenance fixes and additional Software functions. Cisco designates Minor releases as a change in the tenths digit of the Software version number [x.(x).x]. • Major Release is a release of Software that provides additional software functions. Cisco designates Major Releases as a change in the ones digit of the Software version number [(x).x.x].
Software Track	A unique set of Hardware feature combinations (e.g., unique device function, Network layer, geography, Hardware platform, features, module requirements, stability requirements, risk) that could potentially be addressed by a single Software release.
Source Code	Software code in human-readable or non-compiled form, including any programmer's notes, related materials and Documentation.
Statement of Work or SOW	The documents agreed upon by the parties that define the Services and Deliverables, if any, to be provided by Cisco.
Support Levels	<ul style="list-style-type: none"> • Level Zero Support means the ability to log Customer interactions, assign to proper resource team, document symptoms, affected Hardware, and Software; verify service entitlement and severity level; provide initial problem categorization and business impact; answer general questions using pre-scripted text; direct Customers to self-help tools or documentation; notify Customer of known outages or service level impacts; direct Customers to status pages; help Customers through common known usage level issues; address Customer "how to" questions; provide attendee support for common know usage problems; and address issues solved by known documented process. • First Level Support means the ability to provide general information on Cisco products, software and solutions; provide assistance with problems uncovered during Hardware and Software configuration, install and upgrade for Products and technologies; identify and resolve obvious Hardware problems; identify and resolve known problems through available documentation; provide basic internetworking troubleshooting expertise; provide basic support on standard Software protocols and features; collect network traces and diagnostic data; provide regular status reports to the Customer; perform simple problem determination and collect relevant technical information; assist with billing and subscription management; provide phone support for cloud setup and configuration support; help resolve Customer "how to" questions; provide attendee and Customer support related to user level device set up. • Second Level Support means the ability to resolve complex configuration problems and simulations (i.e., recreates); resolve of Hardware or Software problems; identify Product defects; define action plan for troubleshooting/resolution; prioritize problem based on business impact; identify resources needed for a temporary and/or permanent solution based on priority; provide expertise in Cisco and third-party analysis tools; provide expertise in trace analysis, diagnostics and data analytics techniques; test interoperability of Software and Hardware prior to deployment in production; test in lab before deployment of possible fix; identify and implement workarounds or alternate options; and provide contact with complete steps to reproduce a problem in event of escalation to Third Level Support. • Third Level Support means the ability to identify and resolve unknown problems; identify and implement workarounds for products and complex solutions that require a demonstrate specialized expertise level beyond Level One Support and Level Two Support; reproduce issues with complex lab simulations; be the Interface with Product and/or Software development engineering support; identify interoperability issues that may be caused by third party software/hardware.
Systems Information	Data generated or collected in connection with your use and operation of Cisco solutions as further described at www.cisco.com/go/data .
TAC	The Cisco Technical Assistance Center.
Technical Support Services	Services that provide both essential proactive and reactive operation and maintenance support Services identified as Technical Support Services at http://www.cisco.com/go/service-descriptions .



Technology Application

Specific technologies including, but not limited to, content networking, broadband, and IP telephony that do not operate at the Network Infrastructure level.

Traducere din limba engleză în limba română

CUM CISCO PRESTEAZĂ SERVICII

1. Scopul și domeniul de aplicare al acestui document

Vă mulțumim că ați decis să cumpărați Serviciile Cisco. Acest document, împreună cu Descrierea(-ile) relevantă(-e) a (ale) Serviciilor, prezintă modul în care vă oferim Servicii. Găsiți mai multe informații despre modul în care acest document este inclus în Acordul dvs. cadru în Anexa A. Am inclus, de asemenea, un Glosar în Anexa B cu definițiile termenilor cheie pe care îi folosim în acest document și în Descrierile noastre ale Serviciilor.

2. Cum colaborăm

Pentru a ne ajuta să prestăm Serviciile cu succes, avem nevoie ca dvs., echipele, facilitățile și echipamentele dvs. să fie **pregătite, disponibile și receptive**; am putea să nu avem posibilitatea să prestăm Serviciile sau am putea să le prestăm cu întârziere sau să nu livrăm sau să livrăm cu întârziere rezultatele așteptate, caz în care veți fi responsabil pentru orice costuri suplimentare pe care le suportăm.

Tabelul de mai jos prezintă o descriere a responsabilităților noastre respective necesare pentru a finaliza Serviciile.

Cum planificăm să vă prestăm Serviciile...	Ce avem nevoie de la dvs. ...
Comunicare: Putem programa ședințe în teren sau la distanță cu dvs. folosind instrumentele de colaborare Cisco (de exemplu, instrumentele de conferințe WebEx). Serviciile și Documentația sunt oferite în limba engleză și în alte limbi alese.	Fiți pregătiți și disponibili, având persoanele potrivite la aceste ședințe care pot acționa în numele dvs. Spuneți-ne în prealabil cine sunt aceste persoane și colaborați cu noi dacă sunt necesare alte persoane. Pentru efectuarea ședințelor în teren, asigurați-vă că sunt disponibile facilitățile și echipamentele necesare, cum ar fi săli de conferințe, proiectoare și sisteme de teleconferință.
Interviuri, chestionare și examinări ale livrabilelor etc.: Noi vom avea nevoie de anumite informații de la dvs., care pot fi sub formă de interviuri, chestionare și alte activități de colectare a datelor. De asemenea, am putea avea nevoie să examinăm anumite documente și Livrate pe care vi le putem prezenta în procesul prestării Serviciilor.	Oferiți răspunsuri exacte, complete și actuale la toate solicitările de informații. Dacă nu vă solicităm să răspundeți în alte termene, vă rugăm să răspundeți la aceste solicitări în termen de trei (3) zile lucrătoare de la primirea solicitării. Dacă nu puteți răspunde în acest termen, vă rugăm să ne informați imediat ca să putem stabili dacă este fezabil să prelungim termenul de răspuns și ce impact ar putea avea asupra prestării Serviciilor și asupra oricărui program convenit. Anunțați Cisco în prealabil despre orice actualizări sau modificări planificate în Rețeaua dvs. sau informațiile acordate.
Facilități: Pentru a presta Serviciile, este posibil să avem nevoie de acces la distanță sau în teren la facilitățile dvs. Dacă o Descriere a Serviciului nu prevede altfel, în general Cisco își va presta Serviciile de la distanță și în timpul Orelor de lucru standard; vă vom anunța dacă avem nevoie de o schimbare. De asemenea, vă putem oferi instrucțiuni cu privire la cerințele necesare pentru a vă pregăti pentru prestarea Serviciilor.	Vă rugăm să aveți facilitățile pregătite pentru prestarea Serviciului. Am putea să vă oferim instrucțiuni specifice pe care să le urmați. Dacă pentru Servicii este necesară coordonare, informații sau drepturi de acces sau de utilizare a echipamentelor, a software-ului sau a materialelor de la furnizorii dvs. interni sau terți, vă rugăm să le aveți înainte de prestarea Serviciilor. Sunteți responsabil pentru menținerea facilităților

Nr. doc. controlat EDCS-18393084 Vers.: 5.0 Ultima modificare: vineri, 06 noiembrie, 08:19:46 PST 2020

INFORMAȚII PUBLICE CISCO, How Cisco Provides Services.docx

	<p>dvs. într-un mod corespunzător pentru echipamentele și software-ul dvs. legate de Servicii, inclusiv pentru mediu, energie electrică, încălzire, ventilație și aer condiționat, conectivitate, spațiu, securitate, siguranță, protecție împotriva incendiilor, acces și alte cerințe necesare pentru livrarea și funcționarea corespunzătoare atât a echipamentelor, cât și a Serviciilor.</p>
<p>Echipamente: Am putea avea nevoie de acces la echipamentele și software-ul dvs., precum și la orice informații conexe. Pentru prestarea Serviciilor la distanță, este posibil să avem nevoie de conectivitate la echipamentele dvs. De asemenea, vă putem oferi instrucțiuni privind pregătirea, accesul (de exemplu, VPN), cerințele minime de lățime de bandă și conectivitate, cerințele de siguranță, modificările de configurare și orice restricții de utilizare limitată a echipamentelor și software-ului în timpul prestării Serviciilor. Dacă trebuie să actualizăm Echipamentele, veți oferi o fereastră pentru modificare/mentenanță.</p>	<p>În afară de accesul la facilitățile menționate mai sus, asigurați accesul la echipamente și conectivitatea solicitată, fie La distanță, fie În teren, înainte de prestarea Serviciilor. Dacă nu este prevăzută în mod explicit ca parte a Serviciilor, sunteți responsabil pentru mentenanța echipamentelor și a software-ului dvs., inclusiv pentru mentenanța și punerea la dispoziție a software-ului și a backup-urilor de configurare, ca să putem presta Serviciile.</p> <p>Dacă pentru prestarea Serviciilor sunt necesare aprobări, licențe, acces sau informații de la dvs. sau de la furnizori terți, vă rugăm ca acestea să fie obținute înainte de începerea prestării Serviciilor. Dacă trebuie să lucrăm cu furnizorii dvs. terți în procesul de prestare a Serviciilor, am putea avea nevoie să ne oferiți autorizarea necesară pentru a acționa în numele dvs. în acest sens (de exemplu, Scrisoare de împuternicire).</p> <p>Sunteți responsabil pentru toate echipamentele și software-urile, licențele, livrabilele, instalarea corespunzătoare, cablarea, suportul tehnic, backup-ul de date, mentenanța și serviciile de mentenanță ale dvs. (cu excepția cazului în care sunt incluse în mod explicit în Servicii), inclusiv pentru gestionarea oricăror dependențe ale dvs. de celelalte echipamente sau software-uri ale dvs. Serviciile pot depinde de faptul că ne transmiteți informații exacte și la timp cu privire la baza de instalare a echipamentelor dvs., inclusiv de faptul dacă ne informați atunci când apar modificări în baza de instalare, locație, setări, disponibilitate, configurație și gestionare a echipamentelor dvs. sau rețelei dvs. în general.</p> <p>Dacă oferim orice hardware, software sau alte materiale pentru utilizare limitată în timpul prestării Serviciilor (de exemplu, Instrumente de colectare a datelor), trebuie să le păstrați în siguranță și să ni le returnați la sfârșitul Termenului Serviciilor sau la solicitare. De</p>

	<p>asemenea, trebuie să ne acordați acces la acestea la solicitare rezonabilă (pentru actualizări, modificări de configurație etc.). Până la returnarea acestor articole, veți fi responsabil pentru orice risc de pierdere sau deteriorare a acestora.</p>
<p>Instrucțiuni în teren: Vom respecta orice reguli și politici aplicabile și rezonabile în teren, pe care le vom primi în legătură cu facilitățile dvs. sau cu accesul nostru la Rețeaua dvs. Nu vom fi responsabili pentru nicio întârziere sau alte impacturi asupra Serviciilor survenite din cauza acestor reguli și politici, sau pentru orice reguli sau politici care sunt contrare prevederilor Acordului nostru cadru, care necesită echipamente specializate, cauzează costuri suplimentare pentru Cisco sau modifică în alt mod responsabilitățile convenite în Acordul cadru.</p>	<p>Vă rugăm să transmiteți Cisco aceste reguli și politici în formă scrisă înainte de programarea începerii prestării Serviciilor.</p>
<p>Identificarea echipei noastre colective: Vom alege și identifica persoana noastră principală și alt personal relevant, în dependență de necesitate, pe durata Termenului Serviciilor.</p>	<p>Vă rugăm să desemnați persoana principală (și o persoană de rezervă, dacă este solicitat), la care să ne putem adresa cu orice probleme și care să acționeze în numele dvs. în orice moment pe durata prestării Serviciilor (inclusiv toate informațiile de contact relevante). Vă rugăm să identificați alt personal care va fi pregătit și disponibil după necesitate. Dacă sunteți solicitat, ne veți transmite o listă a personalului pe care l-ați încredințat să ne contacteze, să acceseze cisco.com pentru Servicii sau să descarce Software-ul în numele dvs. Sunteți responsabil pentru menținerea acestei liste și pentru adăugarea sau excluderea personalului, în dependență de caz. Dacă solicitați o schimbare a personalului Cisco, continuitatea Serviciilor poate fi întreruptă, fapt care duce la costuri suplimentare sau întârzieri din alt considerent decât „din anumit motiv”.</p>
<p>Securitatea: Menținem propriul program de securitate informațională și de confidențialitate a datelor cu garanții tehnice, administrative și fizice corespunzătoare și rezonabile, conceput să prevină (i) accesul, utilizarea, distribuția sau ștergerea neautorizată a datelor dvs. și (ii) compromiterea Rețelei dvs. sau Mediului dvs. (Pentru a afla informații suplimentare despre practicile noastre de securitate și confidențialitate, vizitați <u>Centrul nostru de încredere</u>.)</p>	<p>Sunteți responsabil pentru securitatea informațiilor și confidențialitatea datelor dvs. Vă rugăm să faceți o copie de siguranță (backup) și să vă protejați datele împotriva pierderii, deteriorării, furtului sau distrugerii. Veți menține securitatea datelor tehnice, administrative și procedurale rezonabile și garanțiile de confidențialitate a datelor pentru a proteja orice date care pot fi procesate folosind Serviciile. Dacă colectați Date cu caracter personal de la noi sau de la personalul nostru, trebuie să abordați aceste informații în conformitate cu legea aplicabilă și instrucțiunile noastre.</p>

<p>Drepturi: Vă putem solicita informații pentru a vă confirma dreptul la Servicii și, de asemenea, pentru a determina tipul și prioritatea problemei pe care o raportați. Vă vom oferi îndrumări cu privire la modul de clasificare și prioritizare a problemelor (incidentelor) dvs. și le vom gestiona în conformitate cu <u>Orientările noastre privind gravitatea și escaladarea</u>.</p>	<p>Sunteți responsabil pentru transmiterea informațiilor de bază de instalare valabile, inclusiv a numerelor de serie, a licenței software, a serviciilor de suport tehnic contractate și a serviciilor de mentenanță sau a altor informații de autentificare, în dependență de solicitare sau necesitate. Stabiliți un Nivel de severitate pentru fiecare problemă raportată (conform orientărilor noastre), ajutați la soluționarea problemelor până la nivelul FRU înainte de a iniția o solicitare RMA și a utiliza cea mai recentă versiune a software-ului Cisco sau a unei părți terțe dacă vă informăm că aceasta va soluționa o problemă Software raportată.</p>
<p>Returnările hardware: În cazul în care Serviciul dvs. include înlocuirea în avans a Hardware, vă vom oferi hardware în avans, înțelegând că veți returna piesele defectate fără întârziere.</p>	<p>Returnați piesele defectate în termen de zece (10) zile calendaristice de la data expedierii piesei de înlocuire. Dacă nu primim piesele defectate în termen de treizeci (30) de zile calendaristice, am putea să percepem de la dvs. prețul indicat în lista de prețuri al pieselor nereturnate. Urmăriți instrucțiunile de împachetare și cerințele de expediere prezentate pe pagina <u>Procesul RMA</u>. Sunteți responsabil pentru piesele returnate până la momentul în care le primim, inclusiv pentru orice taxe și plăți de import.</p>

Anexa A Includerea prin referință; condiții suplimentare; alte informații

Acest document „Cum Cisco prestează servicii” și Descrierea(-ile) Serviciului(-ilor) aplicabilă(-e) împreună cu alte documente constituie un acord complet.

1. Documente incluse prin referință

Următoarele documente sunt incluse prin referință, dacă este cazul:

Documentul	Descrierea
Acordul dvs. general	<u>Consultați</u> în Anexa B (Glosar) de mai jos definiția termenului „Acord cadru” astfel cum se aplică dvs.
Acordul de licență pentru utilizatorul final (EULA)	<u>Consultați</u> Secțiunea 2.4 (Portaluri și instrumente găzduite de Cisco) și Secțiunea 2.5 (Software și scripturi) de mai jos.
Politica Cisco privind lipsa de drepturi	Servicii neacoperite și alte restricții de drepturi.

2. Condiții suplimentare

2.1. Oferta și comanda de cumpărare

Vom presta Serviciile pe durata Termenului Serviciilor, dacă vor fi disponibile, care vor fi selectate și specificate în Oferta și Comanda de cumpărare pentru care Cisco i-au fost achitate (sau a fost de acord să i se achite) taxa(-ele) aplicabilă(-e). Cisco și Clientul vor lucra împreună pentru a începe Serviciile într-un mod rezonabil și la timp, ținând cont de activitățile de pregătire a Serviciilor, de programare a accesului la facilități și echipamente, precum și de disponibilitatea personalului.

2.2. Finalizarea și confirmarea (doar pentru Serviciile astfel cum sunt stabilite)

Pentru Serviciile indicate de noi ca un Serviciu „astfel cum este stabilit” (AS-Fixed) sau „stabilit” (Fixed) (căutați numărul unic de referință (SKU) al Serviciului cu literele „ASF”), Serviciile sunt concepute să fie finalizate în termen de nouăzeci (90) de zile calendaristice de la primirea Comenzii de cumpărare a Serviciilor. Vă vom anunța în formă scrisă când Serviciile vor fi finalizate. Vă rugăm să ne transmiteți o confirmare scrisă a finalizării în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la data notificării respective. Dacă considerați că Serviciile nu sunt prestate complet, transmiteți-ne motivele scrise în acest termen. Dacă nu primim această confirmare (că Serviciile au fost prestate integral sau parțial) în acest termen, atunci Serviciile vor fi automat considerate prestate integral și vom elibera factura pentru achitarea tuturor sumelor rămase datorate, dacă există.

2.3. Recomandări

Când cumpărați orice Servicii care conțin consultanță, îndrumări, recomandări sau sfaturi, vă oferim aceste Servicii pe baza informațiilor pe care ni le transmiteți. Rămâneți responsabil pentru stabilirea faptului dacă aceste informații trebuie utilizate, dacă acestea corespund legislației legate de afacerea dvs. și dacă Serviciile vor genera rezultatele potrivite pentru afacerea dvs. Cisco nu este responsabilă pentru niciun eșec de a obține rezultate tehnice dacă nu implementați îndrumările sau recomandările noastre. În toate cazurile suntem responsabili pentru prestarea Serviciilor astfel cum am fost contractați să le prestăm, iar dvs. sunteți singurul responsabil pentru determinarea proiectului Rețelei, a cerințelor de afacere, de conformitate cu actele de reglementare, de securitate, confidențialitate și a altor cerințe. În cazul implementării oricăror actualizări software recomandate sau a modificărilor de configurare, luați măsurile necesare pentru a vă proteja mediul de rețea, inclusiv copiile de siguranță ale datelor (back-up-urile) sau, dacă este cazul, testarea într-un mediu care nu este mediu de producție.

2.4. Portalurile și alte instrumente găzduite de Cisco

Vă putem oferi acces la portalurile găzduite de Cisco și la alte instrumente, ca să puteți accesa și utiliza anumite informații legate de Servicii, cum ar fi rapoarte și tablouri de bord. Sunteți responsabil pentru utilizarea acestor portaluri și a altor servicii găzduite de Cisco de către personalul dvs., partenerii dvs. sau alte persoane desemnate de către sau pentru dvs. Această responsabilitate poate include acordarea

și gestionarea accesului utilizatorului dvs. Această utilizare este reglementată de EULA de pe pagina <http://www.cisco.com/go/eula>. Dacă există un conflict între Descrierea Serviciului (inclusiv acest document), Acordul cadru și EULA, atunci ordinea de prioritate pentru soluționarea conflictului este următoarea: Descrierea Serviciului, Acordul cadru și apoi EULA. Dacă cumpărați Servicii prin intermediul unui partener de Canal autorizat, am putea atribui accesul partenerului dvs. de Canal autorizat la portalurile și instrumentele găzduite de Cisco în numele dvs. și ca parte a Serviciilor.

2.5. Software și Scripturi

De regulă, software-ul nu este inclus în Serviciile noastre și trebuie cumpărat separat. În cazul Serviciilor de suport tehnic care includ în mod explicit Actualizări de Software, dreptul dvs. de a utiliza Software-ul este acoperit de licența dvs. originală. În cazul oricăror altor Software și Scripturi, pe care Cisco le acordă ca parte a Serviciilor, acestea sunt acordate ca o comoditate pentru dvs. și ca urmare a prestării Serviciilor („Software și scripturi incidentale”).

Toate Software-urile și scripturile incidentale, indiferent de forma în care sunt acordate, vă sunt acordate pe bază de licență doar în scopurile explicate ale Serviciilor și în conformitate cu EULA-ul nostru disponibil pe pagina <http://www.cisco.com/go/eula>. Dacă vă oferim Codul sursă pentru orice Software și scripturi incidentale, atunci Codul sursă, inclusiv orice copii, modificări, îmbunătățiri și lucrări derivate ale Codului sursă, sunt Informații confidențiale ale Cisco pe care trebuie să le păstrați în siguranță, acces la care are doar personalul dvs. care trebuie să acceseze Codul sursă pentru a îndeplini scopurile Serviciilor. Dacă nu declarăm altfel, licența pentru Codul sursă pe care o acordăm dvs. pentru Software și Scripturi incidentale include licența limitată de modificare și îmbunătățire a Codului sursă acordat exclusiv pentru uzul dvs. intern și doar în măsura în care o permitem în mod explicit. La cererea noastră, trebuie să eliminați și să înlocuiți, sau să ne permiteți să eliminăm și să înlocuim, acest Cod sursă cu un cod obiect funcțional echivalent, cu condiția ca înlocuirea codului obiect să aibă loc doar dacă aveți în continuare o licență aplicabilă pentru Software-urile și Scripturile incidentale.

Exonerare de răspundere privind garanție și asistență: Garanțiile dvs. pentru Serviciul general sunt prevăzute în Acordul dvs. cadru. Pentru Software-uri și Scripturi incidentale, cu excepția cazului în care le acordăm altfel în mod explicit, aceste articole sunt acordate „ASTFEL CUM SUNT”, „Cu toate defectiunile” și fără garanții de orice fel (indiferent dacă sunt explicate, implicite sau statutare). Nu avem nicio obligație în ceea ce privește asistența sau mentenanța, inclusiv, printre altele, modernizările, actualizările, versiunile de mentenanță sau modificările Software-urilor și Scripturilor incidentale.

2.6. Instrumentele de colectare a datelor

Colectăm Informații despre sisteme prin diferite metode, inclusiv utilizând Instrumente de colectare a datelor. Instrumentele de colectare a datelor sunt implementate utilizând software-ul Cisco „Common Services Platform Collector” (CSPC), dispozitive hardware în teren, software bazat pe cloud, colectori de rețea aprobați de la terți sau din fișierele pe care le încărcăți direct în Cisco.

Când sunt instalate în rețeaua dvs. sau sunt conectate la aceasta, Instrumentele de colectare a datelor comunică cu dispozitivele din rețea și trimit Informații despre sisteme înapoi către Cisco sau sunt accesate de noi, ca parte a Serviciilor. De obicei, această colectare de date continuă până la dezinstalarea Instrumentelor de colectare a datelor sau dezactivarea funcțiilor de colectare. Când Serviciul este finalizat, Instrumentele de colectare a datelor sunt dezinstalate sau, atunci când vă solicităm altfel, trebuie să returnați Instrumentele de colectare a datelor către Cisco (sau să le ștergeți complet, dacă sunt bazate pe software).

2.7. Cum folosim datele

Vom accesa, procesa și folosi în legătură cu utilizarea de către dvs. a Serviciilor în conformitate cu legile aplicabile privind confidențialitatea și protecția datelor. Pentru mai multe detalii, vizitați [Centrul de securitate și încredere al Cisco](#).

Anexa B Glosar

Mai jos sunt prezentați termenii definiți, pe care îi folosim cel mai frecvent în Descrierile noastre de Servicii și în documentele conexe. Pot exista termeni suplimentari pe care îi identificăm și definim în funcție de Serviciul specific și pe care îi vom include sau prezenta dacă este necesar.

Termenul definit	Sensul
Servicii suplimentare	Instalare a Hardware-ului nou, completări de sistem, modernizări de Hardware, trimiterea unui inginer de teren sau modificări de inginerie neobligatorii.
Înlocuire în avans	Expedierea Unității noi sau echivalente cu noi, la discreția exclusivă a Cisco, înlocuibile în teren (FRU) înainte de a primi FRU defectată.
Servicii avansate sau Servicii proactive	Serviciile specificate în Descrierea(-ile) serviciilor SA disponibile pe pagina http://www.cisco.com/go/servicedescriptions și/sau SOW(-urile) selectată(e) de Client. Serviciile avansate nu includ serviciile de mentenanță de bază ale Cisco, cum ar fi Smartnet sau Serviciile de Aplicație Software și nici nu se aplică cumpărării, asistenței sau mentenanței oricărui Produs.
Software de aplicație	Produse Software nerezidente sau autonome incluse în Lista de prețuri sau în cloudul Cisco.
Canal autorizat	Integrator, distribuitor sau revânzător de sistem autorizat de Cisco să vândă Servicii.
Zile lucrătoare	Zilele de funcționare general acceptate pe săptămână în țara în care sunt prestate Serviciile, care nu includ sărbătorile locale respectate de Cisco.
Programul de lucru sau Programul de lucru standard	9:00 - 17:00, ora locală a Clientului, în Zilele lucrătoare pentru prestarea Serviciilor. Pentru înlocuirea Produselor defectate, Programul de lucru este de la 9:00 până la 17:00, Ora locală a depozitului în Zilele lucrătoare.
Cisco.com	http://www.cisco.com sau, după caz, site-uri web locale echivalente ale Cisco.
Informații confidențiale	Informații confidențiale primite de Cisco sau de dvs. în legătură cu Acordul dvs. cadru. Informațiile confidențiale pot include, printre altele, secrete comerciale, know how, invenții, tehnici, procese, programe, scheme, documente sursă software, date, liste de clienți, informații financiare și planuri de vânzări și marketing sau informații, despre pe care partea care le primește cunoaște sau are motive să cunoască că sunt informații confidențiale sau secrete comerciale ale părții care le dezvăluie, precum și, în cazul Cisco, orice informații postate în secțiunile non-publice sau protejate prin parolă pe site-ul Cisco.com.
Client, utilizator final, dvs. sau a/a/ale dvs.	Entitatea care cumpără Servicii pentru uzul său intern, în mod direct sau printr-un Canal autorizat.
Instrumente de colectare a datelor	Toate instrumentele hardware și/sau software, care susțin capacitatea Cisco de a colecta Informații de rețea, oferă depanare a cazurilor, analiză de date și capacități de generare a rapoartelor ca parte a Serviciilor.
Livrabilă(-e)	Articolele care urmează să fie livrate de Cisco, astfel cum sunt stabilite într-o Descriere a Serviciului și/sau SOW aplicabilă, inclusiv, printre altele, orice Software, Rapoarte, Instrumente de colectare a datelor și/sau Scripturi.

Tipul dispozitivului	Un Produs Hardware susținut de Cisco (de exemplu, Cisco Catalyst® 6509 Switch, GSR 12000 și Cisco 7200 Series Router).
Documentație	Manuale ale utilizatorului, materiale de instruire, descrieri și specificații ale Produselor, manuale tehnice, acorduri de licență, materiale de suport și alte informații referitoare la Produsele sau Serviciile oferite de Cisco, indiferent dacă sunt distribuite pe suport de hârtie, în format electronic, pe CD-ROM sau ca înregistrări video.
Lista de echipamente	Lista de Hardware și/sau Software pentru care Cisco prestează Servicii.
Eveniment	Notificarea de către Client cu privire la efectuarea de către acesta a unei modificări planificate a Hardware-ului de Rețea, a Software-ului sau a configurației.
Modernizarea setului de caracteristici	O versiune de Software cu licență și preț aparte, care conține o configurație îmbunătățită sau un set de caracteristici.
Unitate înlocuibilă în teren (FRU) sau Piesă de schimb	Orice componentă sau subansamblu al unui articol sau unități de Hardware care este nouă sau echivalentă cu nouă, la discreția exclusivă a Cisco și care poate fi înlocuită în mod rezonabil la locația Clientului. FRU-urile pot fi, de asemenea, supuse limitărilor de dimensiune și greutate.
Hardware	Echipamente, dispozitive sau componente Cisco fizice.
Proprietate intelectuală	Orice și toate: (i) drepturile asociate cu lucrările de autor din întreaga lume, inclusiv, printre altele, drepturile de autor, drepturile învecinate, drepturile morale și lucrările de masă și toate lucrările derivate ale acestora, (ii) drepturile la marcă comercială și denumire comercială și drepturile similare, (iii) drepturile privind secretul comercial, (iv) brevetele, desenele, algoritmi și alte drepturi de proprietate industrială, (v) toate celelalte drepturi de proprietate intelectuală și industrială (de orice fel și tip în întreaga lume și indiferent de specificarea lor), indiferent dacă decurg din aplicarea legii, contractului, licenței sau în alt mod, și (vi) toate înregistrările, cererile inițiale, reînnoirile, prelungirile, continuările, diviziunile sau lansările lor repetate în vigoare în prezent sau în viitor, toate fiind tangibile și intangibile (inclusiv orice drepturi în oricare dintre cele de mai sus).
Ora locală a depozitului	Ora Europei Centrale pentru Serviciile prestate în Europa-Orientul Mijlociu și Africa, Ora Standard de Est a Australiei pentru Serviciile prestate în Australia, Ora Standard a Japoniei pentru Serviciile prestate în Japonia și Ora Standard a Pacificului pentru Serviciile prestate în toate celelalte regiuni.
Acordul cadru	<p>În scopul Descrierilor Serviciilor Cisco:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dacă ați cumpărat Serviciile care sunt obiectul Descrierii Serviciului direct de la Cisco pentru uz intern: Acordul cadru de prestare a serviciilor, Acordul de prestare a serviciilor avansate sau alt acord echivalent aplicabil cumpărării Serviciilor încheiat cu Cisco. Dacă nu există un Acord cadru, se aplică Acordul privind condițiile postat pe pagina http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.html. • Dacă sunteți un Revânzător Cisco autorizat și ați cumpărat Serviciile care sunt obiectul Descrierii Serviciului direct de la Cisco în scopuri de revânzare: Acordul de integrator de sisteme sau acord echivalent aplicabil Revânzării Serviciilor (numit și „Acord cadru de revânzare”). Dacă Acordul

	cadru de revânzare nu conține condiții aplicabile cumpărării Serviciilor, se aplică Acordul cadru de revânzare plus Acordul privind condițiile de revânzare SOW postat pe pagina http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.html , iar această Descriere a Serviciului este considerată o Declarație de lucrare conform condițiilor respective.
Rețea sau Mediu	Un set de Hardware și Software (sau componentele acestora) suportate de Cisco interconectate și Interfuncționale cărora li se aplică Serviciile.
Infrastructura rețelei	Tehnologia dvs. de bază de Rețea de transport și agregare (de exemplu, optică de metrou, ATM/Frame Relay, IP core și dispozitive de securitate Cisco, inclusiv, printre altele, Firewall, IDS și VPN3000).
Dimensiunea Infrastructurii de rețea	Valoarea totală a Produselor din Rețeaua Clientului pe baza prețului general din lista de prețuri al Produselor cumpărate de Client.
Produse neoriginale	Orice și toate produsele: (i) pe care a fost aplicat un logou al Partenerului Cisco, o marcă comercială Cisco, o marcă de serviciu Cisco sau orice altă marcă Cisco fără acordul scris explicit al Cisco; (ii) care nu au fost fabricate de Cisco sau de un producător licențiat al Cisco; (iii) sunt produse cu intenția de a contraface sau a imita un produs Cisco autentic; sau (iv) în cazul în care orice formă de notificare privind drepturile de autor, marcă comercială, logou, notificare de confidențialitate, număr de serie sau alt identificator de produs a fost eliminată, modificată sau distrusă.
În teren	Serviciile prestate la o locație a Clientului.
Sursă deschisă	Orice software al unei părți terțe, care este disponibil comercial de la un prestator cu sursă deschisă sau considerat ca o „lansare consolidată”, care a fost testat și oferit de prestatori comerciali identificați de către Cisco și care este certificat pe Matricea de interoperabilitate Hardware și Software Cisco.
Listă de prețuri	Lista de prețuri pentru serviciile aplicabile în țara în care Serviciile sunt comandate sau livrate.
Produs	Produsele Hardware și Software Cisco care sunt disponibile în general.
Comandă de cumpărare sau PO	Comanda finală acceptată și aprobată de Cisco pentru Servicii.
Ofertă	Ofertă valabilă a Cisco la care se face referire în SOW, Comandă de servicii, Comandă de cumpărare etc. pentru Serviciile cumpărate aplicabile, care ar fi emise între Cisco și Client pentru cumpărări directe sau între Cisco și Canalul autorizat (cu ofertă corespunzătoare și comandă de cumpărare între Canalul autorizat și Client).
Mentenența Hardware de remediere	Diagnosticarea și înlocuirea în teren a componentelor Hardware cu FRU-uri.
La distanță	Serviciile vor fi efectuate dintr-o altă locație decât locația clientului. Nu este necesară prezența fizică în teren.
Rapoarte	Rapoarte, recomandări, diagrame de configurare a rețelei și Livrabile non-Software aferente puse la dispoziție de Cisco ca parte a unui Serviciu.

RUL
IMBIL
A. FRANC
CUTA
INA
serie
1.02.20
AUTO

Timpul de răspuns	Pentru Serviciile de înlocuire în avans, perioada care începe de la crearea cererii RMA și se încheie atunci când FRU este livrată în teren; pentru Serviciile în teren, perioada care începe de la crearea cererii RMA și se încheie când personalul Cisco ajunge în teren.
RMA	Autorizație de returnare a materialelor.
Expediere în aceeași zi	Expedierea locală în aceeași zi (SDS) sau SDS internațională este disponibilă acolo unde Serviciul nu poate fi prestat în Următoarea Zi lucrătoare sau în Următoarea Zi calendaristică. RMA va fi expediată de la cel mai apropiat depozit regional Din țară / Internațional. În cazul expedierilor internaționale ale RMA, Clientul va fi responsabil să acționeze în calitate de Importator înregistrat (IOR), care este responsabil pentru achitarea oricăror taxe de destinație, cum ar fi Taxe/Impozite și orice alte licențe sau permise prevăzute de actele reglementare locale pentru țara de import.
Scripturi	Scripturi Software, macro-uri și fișiere batch acordate de Cisco.
Servicii	Una sau mai multe opțiuni de servicii Cisco cumpărate de Canalul autorizat sau Client, în dependență de caz.
Termenul Serviciilor	Durata Serviciului cumpărat, care este indicată în Ofertă. Toate Serviciile și Livrabilele incluse sunt disponibile pentru consum doar pe durata aceluiași Termen al Serviciilor, în care sunt cumpărate aceste Servicii și Livrabile. Referințele din Descrierile Serviciilor la Serviciile prestate în timpul unui „an” (de exemplu, cantități, cum ar fi „o dată pe an”) sau în alt mod dar anual, înseamnă un an ca Termen al Serviciului și nu un an calendaristic, cu excepția cazului în care în Descrierea Serviciului este specificat în mod explicit altfel.
Descrierea Serviciului	Descrierea aplicabilă a Serviciului(-ilor) pusă(-e) la dispoziție de către Cisco în conformitate cu Acordul dvs. cadru. http://www.cisco.com/go/servicedescriptions
Niveluri de severitate	<ul style="list-style-type: none"> • Severitatea 1 înseamnă că o Rețea existentă sau un Mediu existent este defectat sau există un impact critic asupra operațiunii dvs. comerciale. Dvs. și Cisco veți implica resurse cu normă întreagă pentru a rezolva situația. • Severitatea 2 înseamnă că funcționarea unei Rețele existente sau a unui Mediu existent este grav degradată sau aspecte semnificative ale operațiunii dvs. sunt afectate negativ de performanța inacceptabilă a Rețelei sau a Mediului. Dvs. și Cisco veți implica resurse cu normă întreagă în timpul Orelor de lucru standard pentru a restabili nivelurile satisfăcătoare ale serviciului. • Severitatea 3 înseamnă că performanța operațională a Rețelei sau a Mediului este afectată, deși majoritatea operațiunilor de afaceri rămân funcționale. Dvs. și Cisco sunteți dispuși să implicați resurse în timpul Orelor de lucru standard pentru a restabili serviciul la niveluri satisfăcătoare. • Severitatea 4 înseamnă că sunt necesare informații despre capacitățile, instalarea sau configurarea produsului Cisco. Există un impact redus sau nu există niciun impact asupra operațiunii dvs. comerciale. Dvs. și Cisco sunteți dispuși să implicați resurse în timpul Orelor de lucru standard pentru a oferi informații sau asistență la cerere.

Fișier de semnături	Un fișier format dintr-un pachet de semnături de rețea care este destinat să acorde o modernizare a bazei de date de semnături rezidentă într-un Produs Cisco cu funcționalitatea Sistemului de detectare a intruziunilor sau a Sistemului de prevenire a intruziunilor (IDS/IPS). Această bază de date de semnături este utilizată de produsul IDS/IPS pentru a compara traficul de rețea cu modelele de date din biblioteca Fișierului de semnături. IDS/IPS utilizează această comparație pentru a detecta comportamentul suspectat de trafic de rețea rău intenționat. Prin urmare, Fișierul de semnături, odată instalat într-un produs IDS/IPS, devine baza de date de semnături pe care Produsul o folosește pentru a detecta comportamentul suspicios.
Notificare privind Fișierul de semnături	Notificare către Client prin postare pe site-ul Cisco.com, prin e-mail sau alte instrumente bazate pe web că un fișier de semnături nou este disponibil pentru descărcare.
Software	Programe software acordate de Cisco, inclusiv orice copii, actualizări, modernizări, modificări, îmbunătățiri și orice lucrări derivate ale acestora.
Versiuni de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Versiunea de mentenanță este o versiune incrementală a Software-ului care oferă remedieri de mentenanță și poate oferi funcții Software suplimentare. Cisco distinge Versiunile de mentenanță ca o modificare a cifrelor din dreapta cifrei zecimii sau a cifrei sutimilor din numărul versiunii Software [x.x.(x) sau x.x.x.(x)]. • Versiunea minoră este o versiune incrementală a Software-ului care oferă remedieri de mentenanță și funcții Software suplimentare. Cisco distinge Versiunile minore ca o modificare a cifrei zecimii din numărul versiunii Software [x.(x).x]. • Versiunea majoră este o versiune de Software care oferă funcții software suplimentare. Cisco distinge Versiunile majore ca o modificare a cifrei unice din numărul versiunii Software [(x).x.x].
Track de Software	Un set unic de combinații de caracteristici Hardware (de exemplu, funcție unică a dispozitivului, strat de Rețea, geografie, platformă Hardware, caracteristici, cerințe pentru module, cerințe de stabilitate, risc) care ar putea fi abordate printr-o singură versiune de Software.
Cod sursă	Cod Software în formă care poate fi citită de om sau necompilată, inclusiv orice note ale programatorului, materiale aferente și Documentație.
Declarație de lucrare sau SOW	Documentele convenite de părți în care sunt stabilite Serviciile și Livrabilele, dacă există, care urmează să fie acordate de Cisco.
Niveluri de suport	<ul style="list-style-type: none"> • Suport de nivelul zero înseamnă capacitatea de a înregistra interacțiunile Clientului, de a atribui echipei de resurse corespunzătoare, a documenta simptome, Hardware-ul și Software-ul afectate; a verifica dreptul la serviciu și nivelul de severitate; a asigura clasificarea inițială a problemelor și impactul asupra afacerii; a răspunde la întrebări generale folosind text scriptat; a direcționa Clientii către instrumente de autoajutorare sau documentație; a notifica Clientul despre întreruperile cunoscute sau impacturile asupra nivelului de servicii; a direcționa Clientii către paginile de stare; a ajuta Clientii prin problemele comune de nivel de utilizare cunoscute; a adresa Clientului întrebări „cum să”; a oferi suport participanților pentru soluționarea problemelor comune de utilizare a cunoștințelor; și a soluționa problemele rezolvate prin proces documentat cunoscut.

	<ul style="list-style-type: none"> • Suport de nivelul întâi înseamnă capacitatea de a oferi informații generale despre produsele, software și soluțiile Cisco; a oferi asistență pentru soluționarea problemelor descoperite în timpul configurării Hardware și Software, a instala și a moderniza Produse și tehnologii; a identifica și rezolva probleme Hardware evidente; a identifica și rezolva probleme cunoscute prin documentația disponibilă; a oferi expertiză de bază în soluționarea problemelor de interconectare; a oferi suport de bază pentru protocoalele și caracteristicile Software standard; a colecta urme de rețea și date de diagnosticare; a oferi Clientului rapoarte de stare regulate; a efectua determinarea simplă a problemei și a colecta informații tehnice relevante; a acorda asistență în gestionarea facturării și abonării; a oferi asistență telefonică pentru configurarea în cloud și suport pentru configurare; a ajuta Clientul să rezolve întrebările „cum să”; a oferi suport participanților și Clienților pentru configurarea dispozitivului la nivel de utilizator. • Suport de nivelul al doilea înseamnă capacitatea de a rezolva probleme complexe de configurare și simulări (adică a restabili date); a rezolva probleme Hardware sau Software; a identifica defectele Produsului; a stabili planul de acțiuni pentru depanare/soluționarea problemelor; a prioritiza problema pe baza impactului asupra afacerii; a identifica resursele necesare pentru o soluție temporară și/sau permanentă bazată pe prioritate; a oferi expertiză în domeniul instrumentelor de analiză Cisco și terțe; a oferi expertiză în analiza urmelor, diagnosticare și tehnici de analiză a datelor; a testa interoperabilitatea Software și Hardware înainte de implementare în producție; a testa în laborator înainte de implementarea unei remedieri posibile; a identifica și a implementa soluții alternative sau opțiuni alternative; și a oferi contact cu pași compleți pentru a reproduce o problemă în caz de transmitere a acestora pentru Suport de nivelul al treilea. • Suport de nivelul al treilea înseamnă capacitatea de a identifica și a rezolva probleme necunoscute; a identifica și a implementa soluții alternative pentru produse și soluții complexe care necesită un nivel de expertiză de specialitate demonstrată, altul decât Suportul de nivelul întâi și Suportul de nivelul doi; a reproduce probleme cu simulări complexe de laborator; a fi interfață cu suportul de inginerie pentru dezvoltarea Produselor și/sau Software; a identifica problemele de interoperabilitate care pot fi cauzate de software/hardware ale părților terțe.
Informații despre sisteme	Date generate sau colectate în legătură cu utilizarea și operarea de către dvs. a soluțiilor Cisco, care sunt descrise în continuare pe pagina www.cisco.com/go/data .
CAT	Centru de asistență tehnică Cisco.
Servicii de suport tehnic	Servicii care oferă Servicii de suport pentru operare și mentenanță atât proactivă, cât și reactivă esențială identificate ca Servicii de suport tehnic pe pagina http://www.cisco.com/go/servicedescriptions .
Aplicație de tehnologie	Tehnologii specifice, inclusiv, printre altele, rețele de conținut, bandă largă și telefonie IP, care nu funcționează la Nivelul infrastructurii de rețea.



Berlizzo
Translations

Words Make Communication

"Anodilia" SRL

mun. Chișinău

str. București 90, et. 11, oficiul 33

tel/fax: +373 22 242113, 232 348

e-mail: wetranslate@berlizzo.md

*Traducerea din limba engleză în limba română a fost efectuată de către traducătorul **Baluța Irina** la 15.07.2024 la "Berlizzo Group", Anodilia SRL, Chișinău, Republica Moldova.*

Semnătură *Baluța*



JUSTITIEI