

ProServices ADTRAN
La Description de
l'offre de service
ProCare

La Description de l'offre de service (ODS) est fournie par ADTRAN, Inc., dans le but d'étayer les services de soutien généralement disponible dans le cadre des plans de service ADTRAN couvrant les produits installés aux États Unis, au Canada, et à Porto Rico. ADTRAN pourrait éventuellement publier des DOS de nature plus spécifique, selon le type de produit, la géographie, ou tout autre facteur. Dans ce cas, le DOS plus spécifique prendra précedence sur les spécifications de même nature expliquées dans le présent DOS général. Le DOS approprié, ainsi que la Garantie du Manufacturier ADTRAN, la Lettre de Vérification ProCare, et les Termes et Conditions ProServices couvrent l'accord entre ADTRAN et l'acheteur de ses services (dorénavant désigné comme "le Client"). ADTRAN recommande aux Clients de lire les documents avec soin, puisqu'ils contiennent non seulement les détails de la couverture offerte par ADTRAN mais aussi les responsabilités du Client pour ce qui est d'obtenir les services.

1. SURVOL

ADTRAN offre plusieurs plans pour les Services ProCare. Les plans typiques sont les suivants:

| Plan de Service ProCare | Soutien Technique | Remplacement | Technicien Sur Place (TSP) Arrivée | Autres Droits |
|-----------------------------------|---|--|------------------------------------|---|
| De Base | L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui n'affecte pas les services est disponible du Lundi au Vendredi entre les heures de 7am et 7pm, heure normale excepté durant les fêtes ADTRAN. L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui affecte les services (niveau de gravité=critique) est disponible 7 jours/semaine, 24 heures/jour. Le Soutien Technique appliquera les meilleurs efforts afin de contacter la personne contact instamment.. | NA | NA | Access aux mises à jour et aux correctifs |
| Prochain Jour Ouvrable A distance | L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui n'affecte pas les services est disponible du Lundi au Vendredi entre les heures de 7am et 7pm, heure normale excepté durant les fêtes ADTRAN. L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui affecte les services (niveau de gravité=critique) est disponible 7 jours/semaine, 24 heures/jour. Le temps que prendra Le Soutien Technique pour tenter de joindre la personne à contacter pour le cas ne sera pas plus de 30 minutes ouvrables | L'équipement déterminé par ADTRAN comme défectueux sera expédié au site pour arriver pas plus tard que 5pm heure locale de la prochaine journée ouvrable. Il est de la responsabilité du Client de retourner l'équipement en panne à ADTRAN. | NA | L'accès au mises à jour et aux correctifs Sauvegarde de configuration automatique des dispositifs AOS Escompte sur l'achat de Bon de Service Professionnel à distance |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | une fois que la demande est enregistrée dans le cas des demandes faites via le téléphone. | | | |
|--|---|--|--|--|

| Plan de Service ProCare | Soutien Technique | Remplacement | Technicien Sur Place (TSP) Arrivé | Autres Droits |
|----------------------------------|--|--|---|---|
| Prochain Jour Ouvrable Sur-place | L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui n'affecte pas les services est disponible du Lundi au Vendredi entre les heures de 7am et 7pm, heure normale excepté durant les fêtes ADTRAN. L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui affecte les services (niveau de gravité=critique) est disponible 7 jours/semaine, 24 heures/jour. Le temps que prendra à Le Soutien Technique pour tenter de joindre la personne à contacter pour le cas ne sera pas plus de 30 minutes ouvrables une fois que la demande est enregistrée dans le cas des demandes faites via le téléphone. | L'équipement déterminé par ADTRAN à être défectueux sera expédié au site pour arriver pas plus tard que 5pm heure locale de la prochaine journée ouvrable. Le TSP sera responsable de la collecte et de l'expédition de l'équipement défectueux a ADTRAN | Un TSP se rendra sur le site afin d'installer l'équipement de remplacement pas plus tard que 5:00pm heure normale du site à la prochaine journée ouvrable | L'accès aux mises à jour et correctifs. Sauvegarde de configuration automatique des dispositifs AOS Escompte sur l'achat de Bon de Service Professionnel à distance |
| 7x24x4 A distance | L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui n'affecte pas les services est disponible du Lundi au Vendredi entre les heures de 7am et 7pm, heure normale excepté durant les fêtes ADTRAN. L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui affecte les services (niveau de gravité=critique) est disponible 7 jours/semaine, 24 heures/jour. Le temps que prendra le génie du Soutien Technique pour tenter de joindre la personne à contacter pour le cas ne sera pas plus de 30 minutes ouvrables une fois que la demande est enregistrée dans le cas des demandes faites via le téléphone. | L'équipement déterminé par ADTRAN à être défectueux sera expédié au site pour arriver en dedans de 4 heures à partir de la détermination d'une panne par un représentant ADTRAN. | NA | L'accès aux mises à jour et correctifs Sauvegarde de configuration automatique des dispositifs AOS Escompte sur l'achat de Bon de Service Professionnel à distance |
| 7x24x4 Sur-place | L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui n'affecte pas les services est disponible du Lundi au Vendredi entre les heures de 7am et 7pm, heure normale | L'équipement déterminé par ADTRAN à être défectueux sera expédié au site pour arriver en dedans de 4 heures à | Un TSP se rendra sur le site afin d'installer l'équipement de remplacement en dedans de 4 heures ouvrables à partir de la détermi- | L'accès aux mises à jour et correctifs Sauvegarde de configuration |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| | <p>excepté durant les fêtes ADTRAN. L'accès au Soutien Technique pour une urgence qui affecte les services (niveau de gravité=critique) est disponible 7 jours/semaine, 24 heures/jour. Le temps que prendra Le Soutien Technique pour tenter de joindre la personne contact pour le cas ne sera pas plus de 30 minutes ouvrables une fois que la demande est enregistrée dans le cas des demandes faites via le téléphone.</p> | <p>partir de la détermination d'une panne par un représentant ADTRAN. Le TSP sera responsable de la collecte et de l'expédition de l'équipement défectueux a ADTRAN</p> | <p>nation de la panne par un représentant ADTRAN.</p> | <p>automatique des dispositifs AOS Escompte sur l'achat de Bon de Service Professionnel a distance</p> |
|--|---|---|---|--|

(S.V.P. Vous référer a www.adtran.com pour les offres courantes et les descriptions de plans.)

Classement du Degré de Gravité

Dès réception du rapport d'un problème, ADTRAN en évaluera la gravité et le situera dans un des niveaux suivant, selon les critères que voici:

| Niveau de Gravité | Critères de Classification de Gravité |
|-------------------|--|
| Critique | Système critique ou panne de service dans un environnement de vie qui cause une dégradation sévère de la performance générale du réseau et/ou une réduction significative en capacité. |
| Haut | Dégradation intermittente de système ou performance de service qui ont un impact sur la qualité du Service à la Clientèle ou qui nuit au contrôle de l'opérateur de réseau ou à l'efficacité des opérations. Inclus également la perte de redondance ou de capacités diagnostique. |
| Moyen | Dégradation mineure des systèmes ou la performance des services qui n'a pas d'impact sur la qualité du Service à la Clientèle et a un impact minimal sur les opérations de réseau. |
| Bas | Pas d'impact sur le système ou les opérations du réseau. Des demandes d'information ou des questions sur la configuration ou la fonctionnalité de l'équipement. |

Disponibilité des Couvertures

Avec le service 7x24, la couverture est disponible en tout temps, a tous les jours, y compris les jours fériés. La couverture 5x8 est disponible du Lundi au Vendredi (à part les jours fériés), de 8:00am a 5:00pm heure standard, partout aux E-U continental et au Canada. Pour la couverture 5x8, toutes les heures de service sont calculées en "heures ouvrables." Les jours fériés sont sujet au changement d'une année calendrier à l'autre, mais pourrais inclure le Jour de l'An, la fête de Martin Luther King (US), la fête du président (US), le jour du Souvenir, la fête de l'indépendance américaine, la fête du Travail, l'Action de Grâce (US), La veille de Noël et le jour de Noël. Les jours ouvrables sont du Lundi au Vendredi, à l'exception des jours fériés.

Remplacement de matériel Informatique de pointe:

Dans l'éventualité qu'ADTRAN détermine qu'un produit de matériel informatique couvert est défectueux pendant le terme du Plan de Service ProCare, un remplacement de matériel informatique de pointe sera dépêché pour livraison selon le type de plan détenu par le Client. Le remplacement de matériel informatique de pointe est sujet à la détermination d'ADTRAN que le produit de matériel est bien défectueux et que le problème n'est pas dû à un autre composant du système, d'une mauvaise configuration, ou d'un abus du produit. Pour les plans prochain jour ouvrable (PJO), ADTRAN déploiera des efforts commercialement raisonnables pour expédier un unité de remplacement de matériel informatique de pointe de même type et modèle ou l'équivalent à l'intérieur d'une journée ouvrable, via un service de livraison de nuit ou une méthode équivalente (si disponible). La destination du colis, les lois sur l'importation, la conformité avec les contrôles d'exportation des E-U, et les processus de dédouanage peuvent jouer sur le temps réel de livraison.

Technicien Sur-Place:

La couverture sur-place de quatre heures garantie l'arrivée d'un technicien autorisé Sur-Place d'ADTRAN (TSP) à l'intérieur de quatre heures à partir du moment qu'ADTRAN détermine que l'équipement est en panne. La couverture PJO sur-place garantie l'arrivée d'un technicien ADTRAN autorisé (TSP) dans le courant de la prochaine journée ouvrable (Lundi au Vendredi, excepté les jours fériés). La couverture sur-place inclus le transport d'équipement remplacé vers ADTRAN via le TSP. Le technicien sur-place est responsable pour ce qui est de désinstaller l'équipement défectueux, d'installer le remplacement, et d'effectuer les vérifications. Le TSP est autorisé à travailler sur des dispositifs qui ne sont pas plus que 12 pieds au-dessus du plancher.

L'accès aux dispositifs de plus de 12 pieds au-dessus du plancher (e.g., points d'accès monté à plus de 12 pieds) peuvent exiger une charge additionnelle. Le technicien sur-place n'accomplira pas de tâches additionnel de diagnostic de pannes sur d'autres aspects du réseau à moins qu'ADTRAN détermine que ceci est nécessaire à l'installation du dispositif de remplacement.

Soutien Logiciel

Pendant le terme du Plan de Service ProCare, le Client a droit aux mises à jour et aux correctifs sous licence assorties aux produits de matériel informatique applicable d'ADTRAN pour lesquels le Service ProCare a été acheté (mise au point et mise à jour, à part les modules vendus séparément). De telles mises à jour et correctifs sont rendus disponibles par le biais du site internet d'ADTRAN. Toute utilisation d'un produit logiciel d'ADTRAN non licencié convenablement par ADTRAN, ou des mises à jour lorsque le Plan de Service ProCare n'est plus en effet sont une violation directe de l'accord de licence applicable, à l'exception de tout ajouts fournis dans le cadre du programme de garantie ADTRAN. L'octroi des licences et le soutien technique peuvent être vendus séparément.

La Sauvegarde des Configurations

Pour les plans qui incluent ce droit, ADTRAN fournit un utilitaire de sauvegarde de disque automatique pour les produits ADTRAN qui utilisent les systèmes d'opérations ADTRAN. Parmi ceux-ci il s'y trouve la série NetVanta 7000, les routeurs et les commutateurs *NetVanta*, *IP Business Gateways*, et d'autres produits. Ce service fournit des sauvegardes épisodiques du système de configuration, tant et aussi longtemps que le système peut communiquer avec le serveur *n-Command MSP ADTRAN* via internet et que les commandes de sauvegarde sont correctement configurées. Dans l'éventualité d'une panne de matériel informatique, à la demande du Client, ADTRAN fournira la dernière version sauvegardée de la configuration au Client. Par défaut, les changements apportés au système de configuration seront sauvegardés chaque fois que la configuration est modifiée.

Si ADTRAN ProStart n'a pas installé le dispositif qui est couvert par un plan de Service ProCare avec droit de sauvegarde, le Client doit faire en sorte que l'installateur d'équipement qualifié contacte ProCare dans le but de demander l'activation du système de sauvegarde de configuration. Sur réception des instructions de la part de ProCare, l'installateur doit configurer l'équipement pour la sauvegarde. Un représentant de Soutien ADTRAN assurera la bonne configuration du service de sauvegarde par l'installateur. Pour avoir droit au service de sauvegarde du système de configuration, le Client doit fournir à ADTRAN un accès haut débit continue sur l'équipement sous couverture.

Politique de Soutien Version Logiciel

ADTRAN fournira le soutien pour le logiciel ADTRAN courant et les ajouts les plus historiquement récents des dits logiciels.

Politique de Soutien de Matériel Informatique

Le matériel informatique ADTRAN est éligible pour la couverture ProCare seulement si la couverture est initialement appliquée pendant que le matériel est toujours à l'intérieur de sa période de garantie standard. Le matériel informatique sur lequel la garantie standard est expiré n'est pas éligible pour une nouvelle couverture, quoi que la couverture peut être renouvelée en autant qu'il n'y a pas d'écart dans la couverture, et que le matériel demeure, sauf preuve contraire, éligible pour les services offerts.

Géographies Soutenues

Les plans de Service ProCare sont disponibles dans plusieurs pays. Les provisions de cet DOS s'applique à la couverture de produits installés aux États Unis, le Canada et Porto Rico. S. V. P. S e r é f é r e r a u DOS international approprié pour les détails de plans de service disponibles dans d'autres pays. L e s offres qui incluent une composante de quatre heures sont géographiquement restreintes. Vérifiez le code postal en utilisant notre Outil de Recherche Disponibilité 4-Heures au: http://portal.adtran.com/web/page/portal/Adtran/wp_procare, ou envoyez un courriel ou appelez Les Opérations de Vente de ProServices pour les informations sur la disponibilité.

2. CONTACTS POUR SERVICES DE SOUTIEN

La plupart des questions peuvent être répondues en visitant le site web ADTRAN a www.adtran.com ou la Communauté de Soutien ADTRAN à <https://supportforums.adtran.com>. Si vous avez besoin de plus d'assistance, veuillez contacter le département approprié:

| But/Besoin | Contact | Heures d'Opération | Information de Contact |
|---|--------------------------------|---|--|
| Questions sur les Plans de Service ProCare | Ventes Pro-Service | Lundi –Vendredi 8:00am-5:00pm Heure normale excluant les fêtes ADTRAN | 888-874-2237 256-963-8716 proservices@adtran.com www.adtran.com |
| Questions sur l'Installation, soutien technique | Groupe d'Installation ProStart | Lundi –Vendredi 8:00am-5:00pm Heure normale excluant les fêtes ADTRAN | 888-874-2237 256-963-8716 prostart@adtran.com |

| | | | |
|--|--------------------------|---|---|
| ProStart durant installation. | | | www.adtran.com |
| Soutien Technique (post-installation.) | Soutien Technique ADTRAN | Lundi –Vendredi 8:00am-5:00pm Heure normale excluant les fêtes ADTRAN Urgences affectant les services: 24 heures/7 jours /semaine | 888-874-2237 256-963-8716 877-496-3266 (FR) https://www.adtran.com/submitcase https://supportforums.adtran.com |
| ProServices Bon d'Achats | Ventes Pro-Service | Lundi –Vendredi 8:00am-5:00pm Heure normale excluant les fêtes ADTRAN | Fax: 256-963-7956 Courriel proservices.po@adtran.com |

Le Client reconnaît qu'il pourrait y avoir un délai pour ce qui est des réponses aux questions posées par billet web ou courriel. Les problèmes critiques qui s'aggravent rapidement devraient être soumis par téléphone pour obtenir une réponse plus rapide.

3. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

L'achat de Services ProCare

Le Client doit soumettre à ADTRAN un bon d'achat valide pour les Services ProCare incluant:

1. L'identification de l'équipement, incluant le numéro de la pièce et le ou les numéros de séries pour tout l'équipement couvert, incluant les modules
2. Numéro de pièce ProCare approprié à l'équipement et pour le temps du terme souhaité
3. Quantité de numéro de pièce ProCare (considérant le terme inclus dans le numéro de pièce)
4. Prix
5. Dates de couverture, si dates spécifiques requis (doivent correspondre au #3)
6. Information de contact du partenaire (revendeur), incluant le nom, numéro de téléphone, adresse courriel, et adresse de facturation
7. Informations situant l'Utilisateur Final, incluant le nom de la compagnie, l'adresse, et l'endroit où se trouve l'équipement incluant le code postal
8. Informations de contact de l'Utilisateur Final, incluant le nom, numéro de téléphone, et adresse courriel
9. Numéro de Bon d'Achat
10. Numéro ou numéros de Bon d'Achat de l'achat original du matériel informatique à être couvert par le ou les Plan de Service ProCare
11. Numéro ou numéros de Bon d'Achat de l'installation ProStart original pour le matériel informatique à être couvert par le ou les Plans de Service ProCare si ADTRAN ProStart a effectué l'installation

Installation stable

Le Client doit vérifier que l'équipement est correctement installé et situé dans un environnement convenable tel que spécifié dans la documentation de l'équipement. Lorsque l'installation est effectuée par ADTRAN ProStart et la date "en service" est acceptée par écrit par le Client, cette exigence est automatiquement remplie, et la couverture commence à la date "en service". Pour les installations non-

ADTRAN, les questions d'installation sont la responsabilité du Client. La couverture du Plan de Service ProCare peut commencer après que le réseau dans lequel l'équipement est installé est fonctionnel et stable. ADTRAN se réserve le droit d'exiger et d'exécuter une évaluation de réseau rémunérée avant d'accepter un bon de commande pour le Service ProCare sur des systèmes qui ne sont pas installés par ADTRAN ProStart.

Relocalisation

Le Client doit aviser ADTRAN au moins 30 jours à l'avance avant de relocaliser de l'équipement couvert dans le but de s'assurer que l'équipement de remplacement et le personnel TSP sont disponibles dans la nouvelle localité. La relocalisation d'équipement vers un endroit servi par un entrepôt différent pourrait être un item facturable. Contacter les Ventes ProServices pour plus d'informations.

Aucune Modification

Le Client est d'accord pour ce qui est de ne pas modifier, améliorer, ou altérer de quelque façon le produit ADTRAN sauf tel qu'expressément décrit ou autorisé dans les Manuels de Référence Technique ADTRAN, les Manuels d'utilisateur, ou les Fichiers d'Assistance, à moins que le consentement écrit d'ADTRAN est obtenu au préalable.

Accès à internet Haut Débit

Le Client doit fournir à ADTRAN l'accès haut débit à distance sécurisé (i.e., via Câble, DSL, etc.) et les références de connexion pour l'équipement qui doit être configuré et contrôlé, le diagnostic des pannes, les vérifications, et pour la gestion des configurations. Les modems par téléphonie ne fournissent pas un débit assez large pour permettre un soutien adéquat au Service ProCare. La connectivité à haut débit doit être continue, afin de s'assurer qu'ADTRAN puisse continuer à fournir la pleine gamme de ses services de soutien. ADTRAN se réserve le droit de refuser le service pour un produit pour lequel l'accès à distance n'est pas disponible. Des circonstances spécifiques, particulièrement puisqu'elles peuvent être reliées à des règles de conformité, peuvent affecter l'existence ou l'étendue de l'accès à distance à la disposition d'ADTRAN. Dans le cas où l'accessibilité d'ADTRAN peut être limitée, ADTRAN se réserve le droit de refuser ou de retarder les services au Client. Le Client doit alors s'assurer que le réseau est suffisamment sécurisé.

Procédures pour Rapporter les Problèmes

Lorsqu'un problème est rapporté au soutien technique ADTRAN, le Client sera tenu de fournir les renseignements suivants:

- Information de contact du Client incluant:
 - Nom de la compagnie (tel qu'enregistré auprès de ProCare)
 - Nom du contact
 - Numéro de rappel
 - Adresse courriel valide.
- Numéro de Modèle
- Numéro de Série
- Numéro de Plan de Service ProCare
- Nature du problème
- Circonstances dans lesquels le problème a été rencontré
- Information technique relatif à l'environnement d'opération
- Les mesures, s'il y en a, que le Client a pris immédiatement suivant le problème

- L'impact immédiat du problème sur la capacité de fonctionnement du réseau du Client

Technicien Sur-Place

Lorsqu'il est dépêché pour le soutien sur-place, le Client doit permettre au TSP autorisé ADTRAN l'accès à l'équipement couvert dans les 30 minutes qui suivent son arrivé.

Expédition / Retours d'équipement

Si un dispositif couvert est remplacé avec ProCare, ADTRAN fournira une étiquette prépayée de retour ou prévoira un courrier pour passer prendre l'équipement remplacé. Le Client doit emballer l'équipement remplacé en vue de l'expédition (utilisant la boîte provenant de l'équipement de remplacement, s'il le désire), y fixer l'étiquette de retour, et rendre le colis accessible au coursier. Si l'équipement défectueux n'est pas reçu chez ADTRAN à l'intérieur de 30 jours, ADTRAN pourrait facturer au Client le prix de liste de l'équipement de remplacement et suspendre n'importe lequel, voir toutes la couverture ProService jusqu'à ce que l'équipement remplacé est récupéré.

Personnel Formé

La diagnostique des pannes requiert la participation du Client, ou son représentant, sur-place, qui est habilité à effectuer des activités de diagnostic de base sous la direction du Soutien Technique d'ADTRAN. Ainsi, tout Client faisant une demande de soutien d'ADTRAN sous le Plan de Service ProCare est requis d'être suffisamment familier techniquement avec l'application ou les applications qui utilisent le dispositif d'ADTRAN. On s'attend à ce que le Client possède une connaissance de base des dispositifs à l'intérieur du réseau qui pourraient avoir un impact sur la performance du dispositif ADTRAN. Si le Client ne possède pas aisément cet information, on s'attend à ce qu'il ou elle ait accès à d'autres ressources dans le but d'obtenir l'information nécessaire.

Les diagnostics de pannes auxquels on peut s'attendre incluent, mais ne sont pas limités, aux suivants:

- Accéder au dispositif (le Client doit posséder l'information de connexion de l'utilisateur pour le dispositif ADTRAN)
- Suivre les instructions techniques donné par le Soutien Technique ADTRAN afin d'aider à recueillir des informations pertinentes.
- Sous la direction du génie de Soutien Technique d'ADTRAN, effectuer des paquets de données dans le réseau. Lorsque cette étape de diagnostic des pannes est requis, le Client doit posséder les outils nécessaires (ordinateur, accès internet, etc). Le Client doit aussi être capable de faire les connexions physiques appropriés conformément aux instructions d'ADTRAN.
- Accorder au Soutien Technique ADTRAN l'accès à distance au dispositif pour les tâches qui ne peuvent être effectuées que par ADTRAN.

Accès au Personnel

Le Client consent à accorder à ADTRAN tout accès requis aux systèmes et au personnel du Client ayant un rapport avec l'opération du produit ADTRAN dans le but de permettre à ADTRAN de fournir le Plan de Soutien ProCare Service tel qu'il est définie dans ce DOS.

Installation de Mise a Jour ou correctifs

Le Client est responsable pour l'installation de toutes nouvelles mises à jour ou correctifs. Si on rencontre un problème en effectuant une mise à jour logiciel, le Client peut ouvrir une requête de

soutien avec ADTRAN, et le Soutien Technique fournira les conseils nécessaires pour corriger la situation pour que la mise à jour puisse être complétée.

Erreur de Documentation

Suivant la détection d'un erreur ou d'un défaut dans le produit ADTRAN, le Client, tel que demandé par ADTRAN, accepte de fournir a ADTRAN une liste de données de sortie (par exemple des échantillons d'un analyseur réseau) et tout autre info, y compris une banque de données et des systèmes de sauvegardes, qu'ADTRAN peut raisonnablement demander dans le but de reproduire les conditions d'opérations similaires à celles qui se présentaient lorsque l'erreur s'est produit.

4.EXCLUSIONS

Exclusions

Le Service ADTRAN ProCare n'inclus PAS:

1. Tout problème d'équipement qui ne se trouve pas sur la liste de la Lettre de Vérification, tel que des équipements se trouvant sur les lieux du Client ou à la compagnie de téléphonie ou le pourvoyeur de service internet.
2. Les services qui devienne nécessaires suite à des pannes causées par l'abus, la négligence, les accidents, l'altération, la modification, ou des actions volontaires ou négligeant de la part du Client.
3. Équipement qui a été altéré ou modifié par des représentants non-ADTRAN ou endommagé par une négligence ou un acte volontaire ou une omission, ou une utilisation faite autre que celles spécifiées dans la documentation fournie par ADTRAN
4. Du soutien pour des problèmes causés par d'autres dispositifs dans le réseau; résolution de logiciels ou de matériel informatique incompatibles avec des produits de tierces parties
5. Diagnostique de pannes exécutées par des individus qui ne sont pas familier avec ou formés dans les opérations d'équipement et/ou de logiciels ADTRAN.
6. Des pannes due à des câbles ou du courant fourni par le Client.
7. Formation.
8. Force majeure: Les forces majeures, actes d'un ennemi publique, actes du gouvernement, des embargos de fret, des grèves, des restrictions de quarantaine, des avaries de climat sévères, des insurrections, des émeutes, et toute cause de même type qui échappent à notre contrôle.
9. Les problèmes avec l'équipement couvert qui existaient avant le commencement de la couverture.
10. Filage ou câblage: fourniture, assemblée, installation (à moins d'être inclus spécifiquement par ProStart), maintenance, ou soutiens de supports, étagères, ou toute autre structure physique sur laquelle l'équipement couvert est montée (à moins d'être spécifiquement inclus dans le Plan de Service ProCare); matériels accessoires tel que rallonge/barre multiprise.
11. Dommage causé par un stress électrique, y compris des fluctuations de courant ou d'éclairage.
12. La conception ou l'optimisation du réseau du Client ou des applications qui en dépendent.
13. Des changements de configuration nécessaire pour accommoder des changements dans la conception du réseau, ou l'ajout, l'enlèvement, ou la relocalisation d'un équipement couvert.
14. La reconfiguration d'équipement de remplacement lorsque, a) l'équipement couvert n'est pas éligible ou pas activé pour la sauvegarde de la configuration, et b) la configuration original n'est pas accessible a partir de l'unité en panne, c) une version sauvegardée n'est pas fournie

par le Client, d) la configuration a partir de zéro ne peut être complétée à l'intérieure de deux heures.

15. Des réunions multi-vendeurs, sauf lorsque ADTRAN se doute que l'équipement couvert est en panne.
16. Des mises à jour logiciels, sauf lorsque la mise à jour est recommandée par le Soutien Technique ADTRAN dans le but de résoudre un problème sur l'équipement sous un Plan de Service ProCare.
17. Mise en œuvre ou services de consultation
18. Services Relocaliser-ajouter-changer (RAC). Les services RAC sont offert par ADTRAN a part des Plans de Service ProCare.
19. Le remplacement physique de matériel informatique monté a plus de 12 pieds au-dessus du plancher.

Des Charges Additionnelles pour des Services ProCare

Au-delà des services offerts comme faisant partie d'un Plan de Service ProCare, ADTRAN peut faire des arrangements pour des services additionnels, qui sont chargés séparément. De telles dépenses incluent:

1. Temps et Matériaux (T&M): Taux horaire pour les services effectués au-delà de ceux couvert par ProCare. A la demande du Client, ADTRAN peut arranger une visite sur place par un TSP formé et qualifié.
2. Aucun Trouble Trouvé (ATT): Frais pour couvrir les coûts pour l'expédition d'équipement de remplacement et/ou d'un TSP vers le site d'un Client sans que le Génie du Soutien Technique d'ADTRAN détermine une panne dans cet équipement. Cette charge est payable lorsque le problème est déterminé comme étant autre chose que l'équipement couvert. L'ATT est dispensé lorsqu'un TSP d'ADTRAN détermine que l'équipement est en panne. L'ATT pour l'équipement est un taux fixe; l'ATT pour un TSP est au taux du T&M.
3. Expédition: Surcharge à taux fixe pour initialiser la couverture avant la date normal établie. Le Client peut demander que la couverture commence avant le temps normalement prévu pour les procédés habituels. Les frais d'expédition aide a équilibrer les coûts additionnels des procédés spéciaux et la livraison accélérée d'équipement vers le dépôt approprié. ADTRAN accordera une demande d'expédition et en acceptera le paiement seulement si le service et l'équipement sont disponible.
4. Site Pas Prêt (SPP): Surcharge à taux fixe prélevé dans le cas où un Client n'est pas disponible pour accepter l'équipement de remplacement au jour et a l'heure prévues, rendant nécessaire une deuxième tentative de livraison. L'équipement de remplacement sera seulement livré a des adresses accessible a des courriers commun, et pour lesquels le représentant du Client est disponible pour accuser réception avec une signature.
5. Expédition de Retours: Les frais pour retourner de l'équipement défectueux/remplacé a ADTRAN; Les frais sont dispensés pour des plans qui incluent les services sur-place. L'équipement qui est remplacé sous la couverture ProCare devient la propriété d'ADTRAN. Pour les plans ProCare qui incluent le service sur-place, le TSP collectera l'équipement remplacé et le retournera à ADTRAN sans frais additionnels. Pour les plans qui n'incluent pas le service sur-place, le Client est responsable du retour de l'équipement remplacé à ADTRAN, y compris pour les frais d'expédition.

6. Équipement non retourné: Frais pour l'équipement appartenant à ADTRAN qui n'est pas reçu à l'intérieur d'une période de 30 jours. L'équipement non retourné est facturé au Client au prix de liste courant.
7. Temps d'Attente Excessif : Taux horaire pour des périodes durant lesquels le TSP est dans l'impossibilité d'effectuer le service à cause d'un facteur non-ADTRAN. Si un problème non-ADTRAN empêche le TSP de commencer ou de continuer le service, le Client peut choisir de garder le TSP sur le site jusqu'à ce que le problème soit résolu. Le temps accru commence après trente minutes d'inactivité et est facturé dans des prélèvements élémentaires d'une heure au taux T&M.
8. Conditions hasardeuses: Frais requis pour couvrir le coût des hasards atténuants, tel que le fait de remplacer du matériel informatique installé à plus de 12 pieds au-dessus du plancher.

5. INFORMATION GENERALE

Renouvellement des Plan de Service

Les Plans de Service ProCare sont initialement en effet pour la période indiquée dans la Lettre de Vérification. La couverture peut être renouvelée en envoyant un bon d'achat complet et correctement remplis aux ventes ProServices. Si l'équipement et/ou les services sont toujours disponibles, la couverture pourrait être prolongée sans interruption pourvu que le bon d'achat valide soit reçu avant la date d'expiration de la couverture courante. Dans l'éventualité d'un écart entre la date d'expiration et notre réception d'un bon d'achat valide, ADTRAN pourrait exiger une période de réintégration de 30 jours afin de s'assurer que l'équipement et les services sont disponibles et que l'équipement est en bon ordre de fonctionnement. La garantie du manufacturier original s'applique en dépit d'éventuel écart dans la couverture ProCare.

Commencement de la Couverture ProCare

La couverture du Plan de Service ProCare commence jusqu'à 30 jours après qu'un bon d'achat valide est reçu par ADTRAN. Pour tous les plans ProCare, ADTRAN requiert une période de jusqu'à 30 jours pour s'assurer d'un personnel adéquate et du stockage suffisant des entrepôts locaux afin d'être en mesure de couvrir le site de l'équipement. Si l'Installation ProStart et le Service ProCare sont acheté au même moment, la couverture commence immédiatement après avoir complété et accepté l'installation. Si un Plan de Service ProCare est acheté après que l'installation est complété, ou sur de l'équipement non installé par ADTRAN, une période d'attente de jusque 30 jours peut être exigé dans le but de vérifier une installation stable, s'assurer de la disponibilité des TSP, et d'ajuster les inventaires des dépôts de produits locaux.

Écart dans le Soutien

Suivant un écart dans un Service ProCare causé par l'expiration ou la terminaison d'un plan (autre que la terminaison de la part d'ADTRAN pour cause de brèche de contrat de la part du Client), les parties peuvent, par après, élire de réintégrer le Plan de Service ProCare pour les produits ADTRAN selon les termes et conditions exposé dans ce DOS, pourvu que le Client soit d'accord pour payer la période de temps qui s'est écoulée ainsi que le Terme de Renouvellement; aussi de tels produits ADTRAN doivent être en bonne condition de fonctionnement, ce qui sera déterminé par ADTRAN.

Refus de Couverture

ADTRAN se réserve le droit de refuser un bon d'achat pour des Services ProCare pour nombre de raisons, incluant, mais non limitée à: le service de remplacement en quatre heures ou la couverture sur-place pour des sites en dehors de la zone des emplacements d'expédition de quatre heures, ou un bon d'achat incomplet.

Matériel Informatique Inéligible

ADTRAN peut refuser d'offrir les services ProCare sur un item particulier de matériel informatique si la date de couverture initiale tomberait après l'expiration de la garantie du manufacturier.

C e p e n d a n t , ADTRAN peut élire de renouveler la couverture existante si l'item de matériel informatique a été sous couverture continue depuis avant l'expiration de la garantie. Au-delà de la date de Fin de Vie annoncée pour un produit de matériel informatique, la couverture ProCare peut être limitée ou non disponible.

Annulation

Le Client peut, à sa discrétion, annuler n'importe quelle portion du plan pour toute raison durant le terme du plan; cependant, tous les Plans de Service ProCare sont à 100% non-remboursable.

Langues

Le Soutien technique est fourni en Anglais et en Français.

Fermer une Requête de Soutien

Le personnel de Soutien à la clientèle ADTRAN contactera le Client afin de déterminer si le problème a été résolu. Tout cas pour lequel une solution a été fourni et pour lequel aucune réponse de la part du Client n'a pu être obtenu durant deux jours ouvrables sera automatiquement fermé sans approbation directe du Client.