



<< Service Description: Software Support Services (SWSS) >>

Description de service : Services de soutien logiciel

Ce document décrit les offres de soutien à plusieurs niveaux dans le cadre des Services de soutien logiciel Cisco.

Documents connexes

Le présent document doit être lu conjointement avec les documents publiés sous « documentation supplémentaire » à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/, notamment Obligations de l'utilisateur final, Glossaire de termes, Liste des services non couverts, et Directives en matière de gravité et de signalisation progressive.

Vente directe par Cisco

Si un Client a acheté ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à titre de référence au contrat de service à la clientèle avec Cisco en vue la prestation des Services de soutien logiciel pour les offres de logiciels permanents, de logiciels d'abonnement, ou de logiciels-services (SaaS) de Cisco. Dans ce document, on appelle un tel contrat applicable l'« **Entente** ». En cas de conflit entre la présente Description de service et l'Entente, la présente Description de service prévaut.

Vente par un revendeur agréé Cisco

Si le Client a acheté ces Services par l'intermédiaire d'un Revendeur agréé Cisco, ce document n'est fourni qu'à titre indicatif; ce n'est pas un contrat entre le Client et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre le Client et le Revendeur agréé Cisco. Le Revendeur agréé fournira le contrat à l'utilisateur final.

Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire disponible à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans l'Entente mentionnée plus haut.

Résumé du service

Un Service de soutien logiciel, s'il a été vendu sous l'une des formes suivantes, couvre le Logiciel d'application associé :

- une licence d'utilisation de logiciel sur site;
- une licence d'abonnement à un logiciel sur site;
- un abonnement à un logiciel-service (SaaS) pour un logiciel hébergé dans le nuage de Cisco.

Remarque : l'abonnement logiciel peut être une solution hybride, c'est-à-dire une application logicielle hébergée à la fois sur le nuage Cisco et sur site.

Pour chaque produit de Logiciel d'application, n'importe quel sous-ensemble des niveaux suivants de Service de soutien logiciel pourrait être offert :

- De base;
- Amélioré;
- Supérieur.

Dans le cadre d'une licence d'utilisation d'un logiciel sur site permanent, il faut préciser le niveau de Services de soutien logiciel. Si le niveau n'est pas déterminé, on attribue par défaut le niveau de base avec assistance téléphonique. Le niveau amélioré comprend les éléments livrables du niveau de base. Le niveau supérieur comprend les éléments livrables du niveau amélioré et du niveau de base.

Les licences d'abonnement logiciel et les abonnements aux Logiciels-services (SaaS) comprennent un niveau de Service de soutien logiciel intégré. Si le niveau n'est pas déterminé, on attribue par défaut le niveau de base avec assistance téléphonique. Le Client peut acheter n'importe quel niveau supplémentaire de Service de soutien logiciel offert afin de compléter celui qui est compris dans l'abonnement. Dans le cadre d'un abonnement qui comprend

seulement le niveau de service de base, le service de niveau amélioré peut être acheté afin d'obtenir les éléments livrables du niveau amélioré. Sinon, il est possible d'acheter le service de niveau supérieur pour obtenir les éléments livrables supplémentaires du niveau amélioré et du niveau supérieur. Dans le cadre d'un abonnement qui comprend le service de base de niveau et le service amélioré, on peut acheter le service de niveau supérieur afin d'obtenir les éléments livrables supplémentaires de ce niveau.

Responsabilités de Cisco

Cisco fournira les différents Services de soutien logiciel selon le niveau sélectionné dans le bon de commande du soutien logiciel, de l'abonnement à un logiciel, ou de l'abonnement à un Logiciel-service (SaaS) pour lequel Cisco a reçu le paiement approprié. Le Client est en droit d'acheter le Service de soutien logiciel uniquement dans le cadre du service.

Niveau de base*

- Le niveau de base de l'accès à l'assistance technique de Cisco est offert dans l'une ces deux options :

Assistance en ligne

- Un accès au soutien et au dépannage à l'aide d'outils en ligne et de la soumission de demandes en ligne uniquement. Aucun soutien téléphonique n'est offert. Les directives en matière de gravité et de signalisation progressive ne s'appliquent pas. Cisco répondra aux demandes soumises au plus tard le tard le Jour ouvrable suivant pendant les Heures ouvrables standard.

Assistance téléphonique

- Un accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour aider le client ou assistance par cas en ligne et à l'aide d'outils sur Internet pour l'utilisation et le dépannage des Logiciels d'application. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure aux appels de gravité 1 et 2 reçus. Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus, Cisco répondra au plus tard le Jour ouvrable suivant.
- Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de Service de soutien logiciel de Cisco.
- Des versions de maintenance des téléphones IP Cisco qui sont déployées dans un environnement de gestionnaire des communications unifiées de Cisco (Cisco Unified Communications Manager, CUCM) couvert.
- Le soutien de base pour les services de Saas Cisco Spark et WebEx est destiné aux problèmes d'utilisation et est fourni au moyen de numéros de téléphone réservés.
- L'accès à Cisco.com. Ce système offre au Client des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre de logiciel Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Dans le cas des logiciels Cisco ONE pour lesquels on a acheté le Service de soutien logiciel le 1^{er} janvier 2017 ou après, Cisco fournira aux Clients un accès à de nouvelles gammes de capacités et de fonctionnalités pour la série existante de logiciels Cisco ONE que le Client s'est procuré, si ces capacités et fonctionnalités sont offertes pendant la période de services.
- Des correctifs, des versions de maintenance, des versions mineures et des versions majeures du Logiciel d'application :

Logiciels sur site permanents et par abonnement

- Des correctifs ou des solutions de contournement pour les problèmes signalés en lien avec le Logiciel d'application, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour les logiciels sur site. Dans le cas d'un correctif d'un Logiciel d'application sur site, une version de maintenance du logiciel d'application présentant le problème sera fournie de l'une des manières suivantes : (a) téléchargement à partir du site Cisco.com (le cas échéant) ou b) expédition du logiciel d'application sur un support tel qu'un CD-ROM par l'intermédiaire d'un transporteur désigné. Si le Client exige que le logiciel d'application soit expédié par un autre transporteur, il en assumera les frais.

- Des versions mineures, majeures et de maintenance pour les logiciels sur site. Pour un Logiciel d'application qui fonctionne dans les solutions du Client ou dans un environnement contrôlé par celui-ci, les versions du Logiciel d'application et les documents de soutien sont disponibles dans le centre de logiciels Cisco.com (<http://www.cisco.com/go/software>) ou sur un support tel qu'un CD-ROM ou à l'aide de l'outil d'amélioration de produits Cisco (www.cisco.com/upgrade). La documentation d'assistance (sous réserve de disponibilité) est accessible sur Cisco.com et se limite à un exemplaire par version de logiciel. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.

Logiciels-services (SaaS)

- Tout correctif ou toute version de maintenance, version mineure et version principales du Logiciel d'application sera intégré au Logiciel-service (SaaS) et ne pourra pas être téléchargeable par le Client.

*Remarque : dans le cadre des offres des SaaS Cisco Spark et WebEx, le soutien de base est décrit dans la description de l'offre infonuagique située à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/cloud-terms.html>

Amélioré

- Un accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour aider le client par téléphone, à l'aide d'outils sur Internet en ce qui concerne l'utilisation et le dépannage des Logiciels d'application. Cisco répondra dans un délai de (30) minutes aux appels de gravité 1 et 2 reçus. Pour les appels de gravité 3 et 4, Cisco répondra dans un délai de deux (2) heures.
- Les demandes d'assistance ont préséance sur celles associées au niveau de base.
- Une adoption technique pour offrir l'assistance liée à l'intégration des Logiciels d'application dans l'environnement informatique du Client, ainsi que des recommandations continues au personnel du service de dépannage du Client pour fournir une assistance en interne aux utilisateurs du Logiciel d'application. Exemples :
 - une formation du personnel du service de dépannage du Client en ce qui concerne la soumission de demandes d'assistance;
 - une formation sur les pratiques exemplaires dans le soutien des utilisateurs internes du Client;
 - une évaluation périodique des risques du système de Cisco pour le Logiciel d'application de sécurité.
- Un soutien à la configuration pour fournir des conseils et des directives sur les processus afin d'assurer la constance du rendement du Logiciel d'application dans l'environnement informatique du Client. Exemples :
 - des conseils sur le déploiement des mises à jour logicielles et la migration;
 - des instructions sur l'installation initiale et le déploiement du Logiciel d'application de sécurité.
- La gestion de la réussite des clients qui offre les services d'adoption suivants :
 - une réunion d'intégration et de lancement pour fournir des directives au Client sur l'élaboration d'un plan d'adoption en fonction de ses objectifs commerciaux;
 - des rapports de consommation d'adoption, le repérage et la résolution de problèmes concernant l'adoption du client, des recommandations d'apprentissage et des évaluations commerciales.

Supérieur

- Un accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour aider le client ou une assistance à l'aide d'outils sur Internet pour l'utilisation et le dépannage des Logiciels d'application. Cisco répondra aux appels de gravité 1 et 2 dans les quinze (15) minutes suivant leur réception. Pour les appels de gravité 3 et 4, Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure.

- Réussite supérieure des clients
 - Utiliser une méthode de réussite pour optimiser les succès du client en offrant des conseils sur l'utilisation et l'adoption du Logiciel d'application de façon prévoyante.
 - Offrir des conseils sur le perfectionnement des plans d'adoption, des stratégies, des objectifs, des indicateurs de rendement clé et des résultats de client tout au long du cycle de vie des produits.
 - Offrir des conseils et de l'aide pour faciliter les activités d'adoption incluant la mesure, l'analyse, la formation et la modification des pratiques de gestion.
 - Offrir une récapitulation commerciale trimestrielle
- Gestion désignée de service des produits couverts par un expert technique durant les heures d'ouverture locales.
 - Le gestionnaire de service désigné fournit une gestion des incidents, une gestion du changement et une gestion de la progression du signalement. De plus, il facilite et accélère la résolution des demandes de gravité 1 et 2 selon les cas d'utilisation propres au Client.
 - Le gestionnaire du service désigné aide à gérer les problèmes en offrant des conseils techniques concernant toutes les solutions de contournement et les mesures correctives appropriées en fonction de toute analyse de cause première disponible.

Évaluations techniques trimestrielles : le gestionnaire de service désigné mènera des évaluations techniques trimestrielles sur l'état et les résultats des problèmes de soutien d'ordre technique et prévisionnel pour les offres de produits définies.

- Le soutien en amont fourni dans le cadre de la gestion de service désignée qui fait appel aux renseignements du Client, comme son environnement, sa configuration logicielle, ses flux de travaux, ses données de consommation des fonctionnalités et son programme de réussite des Clients vent proposer ce qui suit :
 - une assistance technique sur toutes protections opérationnelles contre les problèmes connus et les modifications susceptibles de nuire aux opérations et à la disponibilité du Logiciel d'application;
 - des conseils pour les modifications de produit planifiées qui peuvent avoir une incidence sur la disponibilité du Logiciel d'application ou de son ensemble de fonctionnalités;
 - une consultation semestrielle pour faciliter la planification des mises à niveau, de l'expansion et de la migration en vue de toute activité de croissance nécessaire au déploiement;
 - un résumé annuel de l'analyse des tendances des demandes, une évaluation de la configuration logicielle et des recommandations concernant toute modification.

Responsabilités du Client.

La prestation des services de Cisco sous-entend que le Client facilitera les Services de soutien logiciel comme suit :

- Fournir, aux frais du Client, un accès raisonnable au Produit par Internet afin d'établir une liaison de transmission des données entre le Client et le spécialiste en ingénierie du Centre de soutien technique de Cisco, ainsi que les mots de passe des systèmes pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la liste des équipements.
- Informer Cisco, sur Cisco.com, du déplacement par le Client d'un produit de la liste des équipements dans un délai de trente (30) jours suivant ledit déplacement. Notez que les services seront fournis au Client dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis. Le Client doit également informer Cisco, dans un délai de cinq (5) jours, de toute modification apportée au produit et à la configuration, notamment des mises à niveau ou des modifications apportées aux FRU qui ne font pas partie de la configuration d'origine.
- Fournir les coordonnées du contact pour l'expédition en cours : nom, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de fax du contact.

- Fournir une licence valide et appropriée, une authentification ou tout autre renseignement afin de retrouver l'achat de tous les produits lorsque des problèmes et des questions sont signalés à Cisco ou lorsque le Client demande des renseignements sur l'utilisation d'un produit à Cisco. Cisco peut également demander au Client de fournir des données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du Produit, des renseignements sur la ville ainsi que le code postal.
- Lorsque Cisco vous le demande, il vous faut fournir une liste du personnel que le Client autorise à communiquer avec Cisco ou à accéder à Cisco.com aux fins des Services et à télécharger les logiciels d'application depuis Cisco.com ou l'outil PUT. Le Client est tenu d'examiner la liste tous les ans et d'ajouter ou de retirer du personnel selon les besoins.
- Vérifier tout dommage en cours de transport du support contenant les versions du logiciel d'application.
- Procéder à la mise à jour vers la dernière version du Logiciel ou du Logiciel tiers, s'il y est invité par Cisco afin de résoudre un problème concernant le Logiciel d'application.
- Le Client doit s'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que les frais supplémentaires pour toute demande de mise en place de services sur site n'entrant pas dans le cadre des options de service décrites dans le présent document.
- Le Client doit fournir tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
- Mettre à jour son information sur les contrats de soutien pour refléter les dernières versions mineures et majeures déployées sur son site.
- Déployer tous les efforts raisonnables pour isoler le problème du logiciel d'application avant de demander une assistance à Cisco.
- Acquérir, installer, configurer et fournir un soutien technique pour les produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les services associés ainsi que pour l'infrastructure réseau, ce qui comprend sans toutefois s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus, de même que l'équipement requis par Cisco pour l'utilisation du Logiciel d'application.
- Maintenir la mise en œuvre complète du logiciel d'application pour le Logiciel d'application configurable auquel la même option de service est appliquée afin que Cisco fournisse des services pour toute partie de la mise en œuvre d'application logicielle du Client.
- Les Clients qui ont acheté le niveau de Service de soutien logiciel de base avec l'assistance en ligne auront uniquement accès à l'outil de soutien en ligne pour le Logiciel d'application en question. Ils n'auront pas accès au Centre d'assistance technique Cisco par téléphone.
- Les Clients qui ont acheté le niveau de Service de soutien logiciel de base avec l'assistance téléphonique, ainsi que ceux qui se sont procuré le niveau service de soutien avancé ou supérieur, ont la possibilité d'accéder au Centre d'assistance technique Cisco par téléphone, par courriel ou à l'aide d'outils d'assistance en ligne pour soumettre leurs demandes de services techniques.

En outre, dans le cadre de la prestation du Service de soutien logiciel amélioré et supérieur, Cisco considère que le Client facilitera les Services de soutien logiciel en effectuant les tâches mentionnées ci-dessous.

- Désigner un représentant ou des représentants qui serviront de premiers points de contact d'adoption auprès de Cisco et qui participeront régulièrement aux réunions en ligne avec Cisco afin de réviser les données des opérations de soutien, et donner les coordonnées de ces représentants.
- Désigner un représentant ou des représentants principaux qui demanderont l'assistance du TAC pour les demandes de soutien à l'aide du privilège d'acheminement prioritaire réservé aux Services de soutien logiciel amélioré et supérieur, et donner les coordonnées de ces représentants.
- Pour effectuer des analyses sur les données de consommation en vue d'aider à améliorer l'utilisation des fonctionnalités, le Client fournira des renseignements de consommation au moyen d'une méthode mutuellement convenue.
- Désigner des utilisateurs du logiciel, un administrateur informatique et un personnel du service de dépannage qui participeront à la formation et aux évaluations des processus, le cas échéant.

- Les utilisateurs désignés par le Client suivront toute formation fournie par Cisco et recommandée pour les produits que le Client a achetés.
- Informer Cisco de ses procédures opérationnelles normales de son entreprise, de ses nomenclatures opérationnelles internes et de son environnement afin de permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement des demandes de soutien avec le Client dans le contexte du cadre commercial du Client.
- Maintenir la mise en œuvre complète du logiciel pour chaque technologie utilisée dans le cadre du même niveau de Service de soutien logiciel afin que Cisco fournisse des services pour toute partie de la mise en œuvre du logiciel du Client.

WebEx et Cisco Spark

- Les clients de WebEx et de Cisco Spark reconnaissent qu'en vertu de l'offre de partenaires doubles de fournisseurs de services audio branchés sur le nuage associé aux niveaux avancé et supérieur, Cisco divulguera des renseignements sur le Client au service audio branché sur le nuage de Cisco ou au partenaire WebEx afin de pouvoir assurer la coordination de la gestion d'incidents. Par ailleurs, le Client autorise une telle divulgation. Ces renseignements seront seulement fournis si toutes les ententes nécessaires sont en place auprès des partenaires.

Directives de Service de soutien logiciel concernant la gravité des demandes

Toutes les demandes associées au niveau de base avec l'assistance en ligne n'ont aucune classification de gravité, et seront traitées durant le jour ouvrable suivant pendant les Heures ouvrables standard au moyen d'un courriel en réponse à la demande.

Les demandes soumises pour un Logiciel d'application associé à des Services de soutien logiciel de niveau de base avec assistance téléphonique, de niveau amélioré ou de niveau supérieur doivent comporter l'une des gravités suivantes.

Les définitions de gravité suivantes sont propres aux Services de soutien logiciel.

Gravité 1 : le Logiciel d'application n'est pas disponible, ne fonctionne plus ou a une incidence critique ou importante aux opérations commerciales du soumissionnaire de demande. Le soumissionnaire de demande et Cisco mobiliseront des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

Gravité 2 : le fonctionnement du Logiciel d'application est amoindri ou des aspects importants des opérations commerciales du soumissionnaire de demande sont touchés par une performance logicielle inacceptable. Le soumissionnaire de demande et Cisco mobiliseront des ressources à plein temps pendant les Heures ouvrables standard de travail afin de résoudre la situation.

Gravité 3 : le fonctionnement du Logiciel d'application est altéré, bien que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Le Client et Cisco sont prêts à mobiliser des ressources pendant les Heures ouvrables standard normales de travail afin de résoudre la situation.

Gravité 4 : un problème mineur intermittent de fonctionnalité ou de performance a lieu, ou de l'information sur le Logiciel d'application est requise. Il y a peu ou pas d'incidence sur les opérations commerciales du soumissionnaire de la demande. Le soumissionnaire de demande et Cisco sont tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les Heures ouvrables standard de travail afin de fournir des renseignements ou une assistance.

Objectifs de temps de réaction de Service de soutien logiciel

Le temps de réaction se définit comme le temps à partir du moment où la demande est soumise dans le système d'administration des demandes à celui où l'expert en soutien a commencé à régler le problème signalé. Le tableau suivant décrit les objectifs que Cisco s'efforce d'atteindre pour répondre aux demandes soumises en fonction de leur niveau de gravité. Dans certains cas, la gravité attribuée aux demandes peut être modifiée pour respecter les directives de gravité de Service de soutien logiciel.

Service de soutien logiciel	Accès au soutien technique	Objectif de temps de réaction aux demandes de gravité 1 ou 2.	Objectif de temps de réaction aux demandes de gravité 3 ou 4.
Supérieur	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en 15 minutes	Réponse en 1 heure
Amélioré	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en 30 minutes	Réponse en 2 heures
De base avec assistance téléphonique	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en 1 heure	Réponse durant le jour ouvrable suivant
De base avec assistance en ligne	12 heures par jour ouvrable par courriel ou Internet	La gravité ne doit pas nécessairement être précisée. Réponse à toutes les demandes dans le jour ouvrable suivant pendant les Heures ouvrables standard locales	

Directives de signalisation progressive

Si le Client estime que les progrès réalisés sont insuffisants ou que la qualité du service de Cisco n'est pas satisfaisante, il est invité à remonter le problème au niveau de direction approprié en demandant à s'entretenir avec le responsable TAC en service. Pour obtenir des instructions sur la signalisation progressive associée à la gravité des demandes, consultez le document Directives en matière de gravité et de signalisation progressive.

Glossaire complémentaire

- **Soumissionnaire de demande** : le Client qui a acheté le Logiciel d'application ou les administrateurs, les utilisateurs de soutien technique et les membres du personnel du service de dépannage désignés par le Client qui peuvent soumettre les demandes de soutien, ou le personnel de Cisco qui soumet la demande de soutien au nom du client.
- **Fin des ventes** : la date butoir pour commander le produit par l'intermédiaire des mécanismes de point de vente de Cisco. Après cette date, le produit n'est plus en vente.
- **Sur site** : produit de Logiciel d'application utilisé sur le réseau ou de l'environnement du Client.
- **Logiciel-service (SaaS)** : Logiciel d'application qui fonctionne principalement sur l'infrastructure régie par Cisco afin de permettre au Client d'accéder aux fonctions d'un logiciel par abonnement.