



Description de service : <<Cisco Extended Care Custom Application Support>> Assistance pour applications personnalisées de Cisco Extended Care

Le présent document décrit le service d'Assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care

Documents connexes : ce document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts; (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire.

Vente directe de Cisco : Si vous avez souscrit les services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA, la présente description de service prévaut.

Vente par un revendeur agréé Cisco : si vous avez souscrit à ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Vous pouvez obtenir un exemplaire du présent Document de service, ainsi que d'autres descriptions des services Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice

Assistance pour applications personnalisées de Cisco Extended Care

Responsabilités de Cisco :

- Mettre à disposition un accès pendant les heures de travail normales, cinq jours par semaine à l'équipe d'assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care, et dans la mesure nécessaire, à l'équipe d'intégration de Cisco pour aider le client par téléphone, par courriel ou sur Internet pour l'utilisation, l'intégration, la configuration et le dépannage de la solution Cisco Extended Care du Client. Cisco répond dans un délai d'une (1) heure à tous les appels de Gravité 1 et 2 reçus du Client durant les Heures de travail normales et répondra aux appels de Gravité 3 et 4 reçus durant ces heures au jour ouvrable suivant. Pour tous les appels reçus en dehors des Heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant.
- Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco, sauf indication contraire dans la présente Description de service.
- Fournir au Client un niveau d'accès approprié à Cisco.com qui contient des renseignements d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre des logiciels Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- D'une manière conforme aux lois et aux réglementations en vigueur :
 - Fournir des versions mineures ou générer des solutions de contournement des problèmes signalés sur le Logiciel Cisco Extended Care en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial ou en mettant en œuvre un correctif sur le Logiciel Cisco Extended Care. Pour la mise en œuvre d'un correctif de logiciel Cisco Extended Care, Cisco fournira au Client une Correction de bogues pour le logiciel concerné, ainsi que des instructions sur la façon de récupérer les corrections de bogues. Si le support électronique ne fonctionne pas pour le Client, il peut demander l'envoi des correctifs par le service de livraison pour le lendemain ou par un autre moyen d'expédition.
 - Fournir des Corrections de bogues, des Versions de maintenance, des Versions mineures et les Versions majeures pour le Logiciel Cisco Extended Care pendant la durée de service.

- Assurer la gestion des incidents et des problèmes avec une solution de niveau 2/3 en gérant tous les incidents, de leur signalisation progressive et leur enregistrement à leur résolution au moyen d'une correction connue ou d'une solution de contournement et de conclusion.
- Assurer la gestion de la configuration et du changement en tenant un inventaire des éléments gérés de Cisco dans la solution Cisco Extended Care et coordonner toutes les modifications (conformément aux besoins de disponibilité et de performances) à la suite d'un incident ou sur demande.

Responsabilités du client :

Pour bénéficier des options de services, le client devra effectuer ce qui suit :

- Indiquer un niveau de gravité pour tous les appels du Client, conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.
- Fournir, sans frais pour Cisco, un accès raisonnable au Produit à l'aide d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmissions de données entre le Client et Cisco, ainsi que les mots de passe du système pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance.
- Être responsable de tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
- 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. Les services seront fournis au Client dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du préavis. Le Client doit informer Cisco, dans un délai de cinq (5) jours, de toutes les modifications apportées au Produit et à la configuration, notamment des mises à niveau ou des modifications apportées à l'Unité remplaçable sur site (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 télécopie du contact.
- Fournir des numéros de série valables et applicables pour tous les problèmes concernant des produits signalés à Cisco ou lors des demandes de 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.
- Vérifier la présence d'éventuels dommages subis par le support des mises à jour du Logiciel Cisco Extended Care.
- Procéder à la mise à jour vers la dernière version du Logiciel Cisco Extended Care ou du Logiciel tiers, s'il y est invité par Cisco afin de résoudre un problème signalé sur le Produit.
- Le Client doit s'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que les frais supplémentaires pour toutes les demandes de mise en place de services sur site ou de services n'entrant pas dans le cadre des options de service décrites dans le présent document.
- Le Client bénéficie des Services concernant la solution Cisco Extended Care pour laquelle il a acquis une licence valide et en cours pour les dernières Versions majeures et mineures ou pour renouveler l'assistance pour une version de licence prise en charge et valide.
- Déployer tous les efforts raisonnables pour isoler le problème de la solution Cisco Extended Care avant de demander une assistance à Cisco.
- Utiliser le mot-clé « Healthcare Cisco Extended Care » lors de l'ouverture d'un dossier d'assistance avec Cisco.
- Obtenir, installer, configurer et fournir une assistance technique pour les éléments suivants :
 - produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les services associés;
 - infrastructure réseau, y compris, mais sans s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus ainsi que les équipements requis par Cisco pour l'utilisation de la solution Cisco Extended Care.

- Veiller à ce que le serveur Cisco Extended Care ne soit nullement modifié, car cela peut avoir une incidence sur les performances de la solution ou la faire dévier de son usage prévu. Aucun progiciel ne peut être ajouté et les progiciels existants ne doivent pas être modifiés (qu'il s'agisse de changements de configuration ou de niveau de service, à l'exception des mises à niveau exigées des services de Windows et des logiciels antivirus).
- Acheter et assurer un Service Smart Net Total Care, une Assistance pour applications personnalisées (CAS) Cisco et les contrats de service tiers requis pour proposer une solution Cisco Extended Care. Ces services devront faire l'objet d'un contrat distinct.
- Désigner un interlocuteur unique qui jouera le rôle de personne-ressource principale auprès du spécialiste en ingénierie Cisco désigné.
- Veiller à ce que le personnel clé soit en mesure de participer à l'exécution de la prestation de service pour fournir des renseignements et évaluer les problèmes, le cas échéant.
- Sauf disposition contraire prise entre les parties, le Client doit veiller à ce que toute demande de documentation ou de renseignements requise pour le Service devant être effectué par Cisco soit satisfaite dans les deux (2) jours ouvrables.
- Fournir des renseignements documentés sur la conception de l'infrastructure réseau existante du Client, notamment sur les fonctionnalités et services, le plan d'acheminement, le schéma d'adressage, les flux de données et d'appels, les plans de numérotation, les stratégies de sécurité, la gestion du réseau et les processus opérationnels.

Directives en matière de signalisation progressive de l'assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care

Le document [Directives en matière de gravité et de signalisation progressive](#) de Cisco contient des définitions sur les Temps écoulés et les Niveaux de gravité. Consultez le Tableau 1 ci-dessous pour la Signalisation progressive de l'assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care et les calendriers de réponse des problèmes signalés pendant les heures de travail.

Tableau 1 : Directives en matière de Signalisation progressive de l'Assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care

Temps écoulé	Gravité 1	Gravité 2	Gravité 3	Gravité 4
1 heure	Responsable de l'ingénierie des solutions			
4 heures	Directeur de l'assistance technique	Responsable de l'ingénierie des solutions		
24 heures	Vice-président Services Cisco	Directeur de l'assistance technique		
48 heures	Vice-président directeur Services Cisco Président (PDG)	Vice-président Services Cisco		
72 heures			Responsable de l'ingénierie des solutions	
96 heures		Vice-président directeur Services Cisco Président (PDG)	Directeur de l'assistance technique	Responsable de l'ingénierie des solutions

Les services non couverts par l'Assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care

En plus des Services non couverts, accessibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, les éléments suivants ne sont pas pris en charge par l'Assistance pour applications personnalisées (CAS) de Cisco Extended Care

- Toute utilisation, configuration, logiciel ou matériel, ou toute autre modification du Logiciel Cisco Extended Care en dehors de l'usage prévu, tel que défini dans le Mode d'emploi.
- Toute assistance relative à la conception, à la mise en œuvre et aux mises à niveau du Logiciel Extended Care non prévues ci-dessus, notamment la refonte de la solution, son extension, l'assistance à sa mise à niveau/mise en œuvre sur site, etc.
- Les améliorations du code de la solution personnalisée Extended Care non développées et mises en œuvre par les Services Cisco.
- Post-acceptation des améliorations du code de la solution personnalisée Extended Care, à moins que l'achat ait été effectué séparément dans le cadre de l'Assistance pour applications personnalisées.