« Service Description: Custom Application Development and Integration Subscription Service »
Description du service : Service d'abonnement pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure

Ce document décrit le Service d'abonnement pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure

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

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement), à votre contrat de services Cisco (ASA, Advanced Services Agreement) ou à tout autre contrat de services équivalent vous liant à Cisco. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre contrat-cadre de services ou contrat de services équivalent, ce document doit être consulté conjointement avec les documents connexes mentionnés ci-dessus. En cas de conflit entre la présente Description de service et votre contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit 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, le cas échéant, est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice. Tous les termes en majuscules non définis dans les définitions complémentaires incluses dans le présent document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Le cas échéant, Cisco s'engage à fournir le Service d'abonnement pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure décrit ci-dessous comme il aura été sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services (le « Devis ») précisant l'étendue des services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco doit recevoir un Bon de commande faisant référence au Devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document.

Table des matières

Table des matières **2**
1.0 Résumé des Services et responsabilités générales **3**
2.0 Services-conseils pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure **3**
2.1 Services de stratégie ***3***
2.2 Services d'évaluation ***4***
2.3 Services de conception ***5***
3.0 Services de mise en œuvre pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure **6**
3.1 Services de mise en œuvre ***6***
4.0 Hypothèses et exclusions du projet **8**

1.0 Résumé des Services et responsabilités générales

Présentation du service. Le Service d'abonnement pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure offre une prise en charge de solutions d'ingénierie personnalisées sur les logiciels personnalisés développés par Cisco pour le client.

Le Service d'abonnement pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure peut comprendre les services et les livrables suivants :

Catégorie de service	Document(s) livrable(s) dans le cadre du Service
Services de conseils	Plan de gestion de projets
	Rapport sur les exigences de la solution
	Rapport d'examen
	Document de conception globale de solution.
	Document de conception détaillée de solution.
Services de mise en œuvre	Plan de mise en œuvre
	Exécution de la mise en œuvre
	Plan de mise à l'essai
	Réalisation des tests
	Dossier d'exploitation des opérations
	Transfert des connaissances
	Assistance après la mise en œuvre

2.0 Services-conseils pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure

2.1 Services de stratégie

2.1.1 Résumé des services :

Les Services de stratégie alignent les exigences commerciales et techniques sur les caractéristiques et fonctionnalités de la solution tout en mettant l'accent sur les résultats d'entreprise attendus de la solution.

2.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client afin de repérer les relations de dépendance, les risques ou les problèmes associés à la réussite du projet.
- Collaborer avec le Client afin de créer un calendrier de projet où figurent les produits livrables, les jalons correspondants, les événements planifiés relatifs au projet et les ressources.
- Participer aux réunions ou aux audioconférences d'examen du projet.
- Participer aux conférences, aux ateliers ou aux envois de courriels relatifs aux exigences, et collaborer avec le Client pour consigner ces dernières.

2.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.1.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de gestion de projets**. Le Plan de gestion de projets offre un aperçu des tâches et des jalons du projet. Il peut être partagé lors de la réunion de lancement du projet et mis à jour régulièrement tout au long de l'engagement pour refléter les mises à jour du plan. Un Chef de projet Cisco sera chargé de gérer les ressources, les éléments livrables ainsi que les jalons relatifs au projet, et de prévoir les réunions ou les ressources.
- **Document des exigences de la solution**. Le Document des exigences de la solution consigne les exigences commerciales et techniques de la Solution Cisco réunies au moyen d'une série de courriels et d'ateliers portant sur les exigences.

2.2 Services d'évaluation

2.2.1 Résumé des services :

Les Services d'évaluation consistent à vérifier vos systèmes d'exploitation, applications et logiciels de virtualisation, les kits de développement logiciel (SDK), les API et la capacité de votre réseau à prendre en charge la Solution Cisco proposée, à analyser les lacunes et à présenter des mesures de redressement à adopter avant la mise en œuvre.

2.2.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le client pour comprendre son environnement actuel.
- Recueillir de l'information dans l'environnement existant du Client au moyen des outils et techniques d'évaluation de Cisco.
- Évaluer l'architecture et les contrôles techniques de l'environnement existant.
- Effectuer des séances d'entrevue auprès du personnel technique et opérationnel clé du Client pour réunir et analyser l'ensemble des éléments requis qui sont pertinents pour l'évaluation.
- Collaborer avec le Client pour consigner les résultats de l'évaluation, notamment au moyen d'une analyse des lacunes et d'un plan de redressement.

2.2.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Autoriser Cisco à installer les outils d'évaluation, le cas échéant.
- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- S'assurer de la disponibilité des ressources utiles pour participer aux réunions traitant de l'état d'avancement du projet et aux ateliers sur les exigences.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.2.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Rapport d'évaluation**. Le rapport d'évaluation fournit les résultats d'une évaluation de l'application ou des infrastructures qui pourrait comprendre la qualité des services, les niveaux logiciels et matériels, les politiques de sécurité ou les configurations de la liaison WAN. Cisco peut utiliser les outils de collecte de données lors de la réalisation de cette évaluation.

2.3 Services de conception

2.3.1 Résumé des services :

Les Services de conception fournissent une conception architecturale globale ou une conception de solution détaillée prête pour la mise en œuvre.

2.3.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour examiner, valider et réviser toutes les conceptions d'applications et les réseaux logiques ou architecturaux.
- Collaborer avec le Client pour consigner les conceptions ou configurations.

2.3.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.

2.3.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Document de conception globale de solution.** Le Document de conception globale de la solution présente une conception d'application et de réseau logique pour la Solution Cisco proposée qui tient compte des exigences commerciales et techniques consignées.
- **Document de conception détaillée de solution**. Le document de conception générale de la solution présente une conception d'architecture générale pour la solution Cisco proposée de même que des conceptions et configurations techniques détaillées qui peuvent comprendre des systèmes d'exploitation, des logiciels et des applications de virtualisation, des kits de développement logiciel (SDK) et des API, et il précise les exigences en matière de connectivité et d'accès aux applications nécessaires à l'utilisation de la solution d'application sur mesure de Cisco.

3.0 Services de mise en œuvre pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure

3.1 Services de mise en œuvre

3.1.1 Résumé des services

Les Services de mise en œuvre offrent l'aide d'un expert pour les plans de mise en œuvre, les tests de réception, l'assistance à la mise en œuvre de la solution et l'assistance après la mise en œuvre.

3.1.2 Cisco peut être amenée à assumer les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le Client pour consigner les activités, les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre de la solution.
- Collaborer avec le Client pour consigner les tâches associées à la mise en œuvre de la solution, à la formation, au marketing et à la production de rapports et pour fournir une assistance durant le lancement, le cas échéant.
- Collaborer avec le Client pour consigner les plans de test et les résultats attendus pour valider la mise en œuvre de la solution.
- Fournir une assistance pendant et après la mise en œuvre de la solution, le cas échéant.
- Collaborer avec le Client pour assurer des ateliers de transfert de connaissances liés au projet.

3.1.3 Le Client peut être amené à assumer les responsabilités suivantes :

- Fournir à Cisco les documents, les topologies ou les exigences demandées afin d'assurer le bon déroulement du projet.
- Examiner toute la documentation fournie par Cisco pendant la prestation de ces services et fournir des commentaires, s'il y a lieu.
- Participer aux ateliers de transfert de connaissances portant sur des sujets liés au projet.

3.1.4 Les produits livrables peuvent inclure les éléments suivants :

- **Plan de mise en œuvre**. Le Plan de mise en œuvre indique les tâches, les délais et les propriétaires liés à la mise en œuvre de la solution.
- **Exécution de la mise en œuvre**. L'Exécution de la mise en œuvre offre une assistance à distance relative à l'exécution du plan de mise en œuvre.
- **Plan de test**. Le Plan de test présente des cas de test ainsi que les résultats attendus, et il est mis à jour pour comprendre les résultats découlant des essais d'acceptation et le plan de redressement.
- **Exécution des tests**. Exécuter les tests décrits dans le Plan de test.
- **Dossier d'exploitation des opérations**. Le manuel d'exploitation présente des recommandations et des pratiques exemplaires sur la manière de prendre en charge la solution intégrée.
- **Transfert des connaissances**. Le Transfert des connaissances offre une formation liée aux éléments livrables du projet, à l'administration de la solution, au transfert du projet ou au dépannage de base.
- **Assistance après la mise en œuvre**. L'Assistance après la mise en œuvre offre une assistance à distance pendant une période définie à la suite de la mise en œuvre réussie de la Solution Cisco. Le Service prend en charge le diagnostic d'un arrêt du logiciel d'application sur mesure et le rétablissement de l'état de fonctionnement de l'application. Le Service couvre uniquement les opérations de dépannage, et aucune mise à niveau ni Amélioration ne sera comprise dans le service. Des mises à niveau logicielles peuvent être ponctuellement nécessaires pour résoudre un problème, mais elles ne sont pas incluses dans la portée de ce Service. Il est possible d'acheter des mises à niveau logicielles séparément.

Responsabilités de Cisco

a. Fournir au Client un accès 24 h sur 24, 7 jours sur 7 pour ouvrir un Dossier. Cisco déploiera les efforts raisonnables d'un point de vue commercial afin de répondre au Client dans un délai d'une (1) heure pour tous les dossiers reçus durant les heures de travail normales. Pour les dossiers reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant. Les heures de travail normales vont de 9 h à 17 h (HNE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés appliqués par Cisco.

b. Fournir une assistance par le biais de Cisco.com, par téléphone ou par courriel, le cas échéant, pendant les heures de travail normales de Cisco.

c. Désigner des spécialistes en ingénierie, habitués au Logiciel d'application sur mesure, qui offriront au Client des services d'assistance à distance et de résolution de problèmes de base et répondront aussi à ses requêtes. Sur demande, Cisco accédera à distance au système du Client afin d'analyser les problèmes. Le Client autorise par la présente ce type d'accès. Cela est effectué avec l'autorisation du Client uniquement, et le personnel de Cisco n'accédera à ces systèmes qu'en vertu d'une autorisation fournie par le Client. Cisco pourra fournir au Client un Logiciel afin de participer au diagnostic et à la résolution du problème. Ces logiciels sont la propriété de Cisco et seront rapidement retournés à Cisco sur demande.

d. Fournir un niveau approprié d'accès à Cisco.com au Client.

e. Fournir au Client une méthode pour communiquer des renseignements supplémentaires sur les dossiers quant aux problèmes liés aux logiciels d'application sur mesure rencontrés par le Client.

f. Fournir le niveau approprié de ressources techniques selon la gravité du problème et le temps écoulé afin d'aider le Client à résoudre des problèmes. S'il a été mutuellement convenu que les ressources techniques sur site de Cisco sont nécessaires à la résolution, Cisco expédiera le niveau d'assistance technique nécessaire afin d'aider le Client, à condition que le Client reverse à Cisco tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement en fonction du taux de pièces et main-d'œuvre calculé par Cisco.

g. Générer des solutions de contournement des problèmes signalés sur les logiciels d'application sur mesure grâce à des efforts commerciaux raisonnables ou mettre en œuvre un correctif auxdits logiciels d'application sur mesure. Pour corriger les logiciels d'application sur mesure, Cisco fournira une correction des bogues au Client pour les logiciels d'application sur mesure rencontrant des problèmes, ainsi que des directives sur la façon de récupérer la correction de bogues. Si le support électronique ne fonctionne pas pour le Client, celui-ci pourra alors demander que les correctifs soient envoyés et livrés soit le jour suivant, soit par l'intermédiaire d'un autre moyen de livraison.

Responsabilités du Client

a. Assurer la participation des parties prenantes majeures ainsi que du personnel commercial, d'ingénierie et d'exécution pendant les réunions de lancement, les entretiens, les ateliers et l'examen des résultats.

b. Ouvrir un dossier relatif au problème et fournir la description raisonnable du problème.

c. Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué.

d. Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du travail effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.

e. Le Client fournira, sans frais pour Cisco, un accès raisonnable aux Logiciels d'application sur mesure par l'entremise d'une méthode sécurisée comme une session RPV Cisco ou Webex, pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et corrigés à distance. Le Client accepte également de mettre à disposition de Cisco les mots de passe actuels du système, si nécessaire, pour fournir ce diagnostic et cette assistance à distance.

f. Le Client est responsable de tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.

g. Le Client reconnaît qu'il a uniquement le droit de bénéficier des Services d'assistance relatifs aux Logiciels d'application sur mesure pour lesquels il a payé les frais d'assistance correspondants lors de l'achat des Services d'assistance liés aux logiciels d'application sur mesure. Cisco se réserve le droit, sous réserve d'un préavis raisonnable, d'effectuer une vérification des logiciels d'application sur mesure du Client afin de valider cette prestation et de facturer une assistance, si Cisco détermine qu'une assistance non autorisée est fournie, ainsi qu'un intérêt au taux le plus élevé permis par la loi et des frais correspondants, y compris, sans toutefois s'y limiter, des honoraires d'avocat et des frais de vérification.

h. Le Client désignera du personnel suffisamment qualifié pour travailler avec les spécialistes en ingénierie de Cisco dans le cadre des logiciels d'application sur mesure.

i. Le Client accepte de communiquer à Cisco des renseignements suffisants pour tenter de résoudre le problème. Le Client communiquera ces renseignements sous forme de description succincte en indiquant le problème signalé, la classification du problème, la date à laquelle le problème est apparu pour la première fois, la date à laquelle le problème a été signalé et la méthode employée pour isoler et reproduire le problème, et fournira, si possible, le programme de test ou les journaux faisant état du problème.

j. Le Client fournira à Cisco un accès au logiciel détenu par le Client au besoin, afin de résoudre les Dossiers relatifs aux Logiciels d'application sur mesure signalés par le Client.

k. Le Client peut enregistrer, surveiller et mettre à jour les cas par voie électronique sur Cisco.com.

4.0 Hypothèses et exclusions du projet

Les services et les prix des prestations sont établis d'après les hypothèses et les exclusions suivantes (« Hypothèses »).

- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- La Description de service doit être lue en association avec le document Hypothèses générales et exclusions des services avancés présenté à l'adresse : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, qui est inclus à la présente à titre de référence. Dans la mesure où il existe un conflit entre les conditions de la présente Description de service et ledit document, les conditions de la présente Description de service prévaudront.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.
- Le devis des services prévoit que le travail est effectué durant les heures de travail normales.
- Cisco ou les personnes, les entrepreneurs, les agents, les fournisseurs ou les organisations employés ou embauchés en vertu d'un contrat avec Cisco peuvent effectuer les services, à la discrétion de Cisco.
- Cisco acceptera certaines modifications raisonnables des produits livrables, fournies au Client et élaborées conjointement, jusqu'à la mise en œuvre de la solution.
- Tous les services seront fournis à distance par Cisco sur le site du Client, sauf accord écrit contraire de Cisco.
- Sauf indication contraire dans les présentes, tous les documents fournis par le Client pendant la durée des Services seront restreints aux documents publiés sur Cisco Connection Online.
- Les ateliers de transfert des connaissances ne remplacent pas la formation sur les produits liés à la solution.
- Le Client donnera suite à toutes les exigences en matière de licences nécessaires au déploiement de l'application.
- Le Client assurera la connectivité pour les applications internes (sur site) selon les besoins.
- Les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans le Service d'abonnement pour le développement et l'intégration d'applications sur mesure :

  a. Toute personnalisation, mise à niveau et tout portage du Logiciel d'application sur mesure.

  b. Assistance pour tout changement fait par le Client aux logiciels d'application sur mesure.

  c. Assistance pour les problèmes liés aux logiciels d'application sur mesure qui sont diagnostiqués par Cisco comme étant des demandes d'amélioration ou des modifications apportées par le Client à la configuration du système pour lequel le logiciel d'application sur mesure a été élaboré. La résolution des problèmes est considérée par Cisco comme une amélioration pour laquelle un énoncé des travaux distinct entre les parties est requis.

d. Tout matériel ou produit tiers dont le Client peut avoir besoin en rapport avec la présente Description de service.

e. Assistance ou remplacement des logiciels d'application sur mesure qui sont modifiés, traités de façon inadéquate, détruits ou endommagés par des causes naturelles ou endommagés à la suite d'une négligence, d'un acte délibéré ou d'une omission du Client autre que ce qui est précisé dans la documentation applicable fournie par Cisco.

f. Les Services permettant de résoudre les problèmes liés aux logiciels d'application sur mesure résultant de produits tiers ou de causes échappant au contrôle de Cisco ou d'un manquement du Client à ses obligations en vertu de la présente Description de service.

g. Toute assistance, mise à niveau ou maintenance pour un Produit autre que les logiciels d'application sur mesure tel que défini dans la présente Description de service.

h. Les Services pour les outils de développement non fournis par Cisco ou tout logiciel non fourni par Cisco installé dans le Produit.

i. Toute mise à niveau matérielle nécessaire pour exploiter les Logiciels d'application sur mesure récents ou mis à jour.

j. Le Client reconnaît qu'il a uniquement le droit de bénéficier des services d'assistance par rapport à l'option d'assistance pour laquelle il a payé des frais d'assistance distincts. Si des cas ou des applications personnalisées supplémentaires sont pris en charge par Cisco au-delà de ce que le Client a commandé, Cisco se réserve le droit de facturer une assistance, si Cisco détermine qu'une assistance non autorisée est fournie.

k. Le Client reconnaît qu'il n'a pas droit à l'assistance pour les produits Cisco non couverts par les dispositions du présent contrat. L'assistance pour les produits Cisco est couverte dans le cadre de contrats de maintenance de service distincts.

l. Cisco ne pourra pas être appelé à effectuer un service de soutien sur place en vertu de la présente Description de service. S'il est nécessaire pour Cisco d'effectuer le diagnostic et la maintenance réparatrice sur site, sauf lorsque cela aura été mutuellement convenu, le Client devra rembourser Cisco pour tous les frais de travail et de voyage en fonction du taux de pièces et main-d'œuvre établi par Cisco.

Définitions supplémentaires

- **Correction de bogues** désigne toute modification ou révision apportée aux Logiciels d'application sur mesure, autre qu'une Amélioration, visant à corriger une erreur ou à fournir d'autres corrections connexes.
- **Dossier** désigne un problème d'assistance unique et les efforts raisonnables nécessaires pour le résoudre, comme l'assistance technique fournie par le personnel de Cisco au Client concernant les questions, les clarifications, les problèmes, la correction des bogues, le statut et le signalement du Dossier à l'égard des Logiciels d'assistance sur mesure. Un problème d'assistance unique ne peut pas être décomposé en questions secondaires. Si un dossier comporte plusieurs questions, chaque question secondaire est considérée comme un dossier distinct. Un dossier peut nécessiter plusieurs appels téléphoniques et des recherches hors ligne pour parvenir à une résolution finale. Cisco a le droit de fermer un Dossier si : a) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une demande d'Amélioration; b) le Dossier ne relève pas d'un problème, mais plutôt d'une caractéristique inhérente au produit ou c) une solution de contournement a été prévue pour la résolution.
- **Logiciel d'application sur mesure** désigne le logiciel sur mesure que Cisco a conçu pour le Client en vertu d'un contrat distinct et qui est pris en charge par les Services fournis aux présentes.
- **Améliorations** désigne une modification, un ajout ou une nouvelle version, autre qu'une Correction de bogues, apporté(e) aux Logiciels d'application sur mesure qui ajoute de nouvelles fonctions ou caractéristiques, ou améliore les fonctions ou les performances en modifiant la conception du système.

Hypothèses et exclusions pour le logiciel du Client

- Si Cisco fournit au Client un logiciel ou des scripts dans le cadre des Services (« logiciel sur mesure ») (pour éviter toute ambiguïté, sans inclure un logiciel d'application personnalisé mis au point dans le cadre d'un contrat distinct), ce logiciel sur mesure est fourni à titre accessoire et est considéré comme des informations confidentielles de Cisco. Le logiciel sur mesure est concédé sous licence au Client conformément au Contrat principal (tel que défini dans le glossaire) ou en l'absence de dispositions de licence logicielle applicables dans l'accord principal, conformément au Contrat de licence de l'utilisateur final de Cisco qui se trouve à l'adresse http://www.cisco.com/go/eula. Cisco et ses concédants de licence conservent la propriété unique et exclusive des logiciels sur mesure, y compris, sans aucune limitation, tous les droits de propriété intellectuelle prévus dans les logiciels sur mesure et toutes les modifications, améliorations et ouvrages dérivés s'y rapportant.
- Si Cisco fournit au Client une version de code source du logiciel sur mesure, le code source, y compris les copies, les modifications, les améliorations et les œuvres dérivées du code source, constitue de l'information confidentielle appartenant à Cisco et cette information doit être maintenue sécurisée, avec un accès donné uniquement au personnel du Client qui doit accéder au code source pour atteindre les objectifs décrits dans la présente description. Sauf indication contraire de Cisco, la licence accordée par Cisco au Client comprend la licence limitée de modification et d'amélioration du code source fourni uniquement à des fins d'utilisation interne par le Client, comme le permet la présente description. À la demande de Cisco, le Client supprimera et remplacera, ou autorisera Cisco à retirer et à remplacer le code source fourni par Cisco chez le Client avec le code objet fourni par Cisco dont la fonctionnalité est équivalente. « Code source » désigne tout code logiciel dans un langage humain intelligible ou dans un format non compilé, y compris les remarques du programmeur, les supports associés et la documentation.
- Les logiciels sur mesure peuvent comprendre des logiciels libres sous réserve des conditions de licence distinctes s'y rapportant. Si vous avez des questions ou souhaitez recevoir une copie de tout code source ouvert auquel vous pouvez prétendre sous la ou les licences de code ouvert applicables, contactez Cisco à l'adresse external-opensource-requests@cisco.com.
- **Exonération de garantie et soutien. Nonobstant toute disposition contraire, Cisco et ses concédants fournissent le logiciel sur mesure « en l'état » et rejettent expressément toute garantie, condition ou autre modalité, qu'elle soit explicite, implicite ou prévue par la loi, y compris, sans limitation, les garanties implicites concernant la valeur marchande, l'adéquation à une utilisation particulière et l'absence de violation. Cisco ne garantit pas que le logiciel sur mesure fonctionnera de manière ininterrompue et sans erreur, ni que tout équipement, système ou réseau sur lequel le logiciel sur mesure est utilisé sera exempt de vulnérabilité aux intrusions et aux attaques. Sauf indication expresse dans la présente Description de service, Cisco n'a aucune obligation de support ou de maintenance, y compris, sans limitation, de mises à niveau, de mises à jour, de mises à jour de maintenance ou de modifications du logiciel sur mesure.**