



Description de service : <<Custom Application Software Support Services>> Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure

Le présent document décrit les Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure de Cisco.

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 et (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 par Cisco. Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de service avancé (ASA) ou à tout autre contrat de service équivalent qui vous lie à Cisco. Tous les termes portant une majuscule non définis dans le Glossaire complémentaire pour les Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure fourni à la fin de ce document auront la signification prescrite dans le MSA ou contrat de service équivalent signé par vous et Cisco. S'il n'est pas déjà couvert dans votre MSA ou contrat de service 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.

Cisco s'engage à fournir les Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure décrits ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande et le Formulaire de commande pour lesquels Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco doit fournir un devis pour les services précisant l'étendue des Services et la durée de prestation de ces derniers par Cisco. Cisco recevra un Bon de commande faisant référence au devis sur le Formulaire de commande

Soutien des logiciels d'application sur mesure

Responsabilités de Cisco :

Soutien technique

- Fournir un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'équipe de soutien des logiciels d'application sur mesure de Cisco. Cisco déploiera les efforts raisonnables d'un point de vue commercial afin de répondre au Client dans un délai d'une (1) heure à tous les appels reçus durant les heures de travail normales ainsi qu'aux appels de gravité 1 et 2 reçus

en dehors de ces heures. Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant.

- Fournir de l'assistance via Cisco.com, par téléphone ou par courriel, le cas échéant, pendant les heures normales d'ouverture de Cisco.
- Donner un accès aux spécialistes en ingénierie habitués aux logiciels d'application sur mesure, qui fourniront des services de résolution de problèmes de base et d'assistance au Client et répondront aux demandes du Client conformément aux [Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco](#). Sur demande, Cisco accédera au système du Client au moyen d'un accès à distance 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 des logiciels 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.
- Fournir un niveau approprié d'accès à Cisco.com au Client.
- 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.
- 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 de soutien 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. Cisco se réserve le droit de facturer le temps de trajet.
- 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.

- **Fournisseurs tiers.** Cisco se réserve le droit d'utiliser une entreprise tierce pour sous-traiter ses Services. Cette dernière sera alors chargée de fournir les Services au Client.

Options de soutien supplémentaires.

- Assistance d'urgence sur le site. En cas de situation critique, le Client peut demander une assistance d'urgence sur le site sous forme de service facturable distinct, dont les frais représentent le tarif de Cisco en vigueur. L'assistance d'urgence sur le site s'effectue à la discrétion de Cisco et est soumise à la disponibilité des ressources de Cisco; les tâches réalisées varieront en fonction de la situation, de l'environnement et de l'impact du problème sur l'entreprise.
 - Formation. Si possible, Cisco organisera des cours de formation standard afin de fournir au Client les connaissances de base sur les logiciels d'application sur mesure. La tarification de cette formation sera établie en fonction du tarif de Cisco en vigueur.
 - Formation personnalisée. Pour les logiciels d'application sur mesure ne disposant pas d'un programme de formation officiel disponible, Cisco peut organiser une formation personnalisée afin d'offrir au Client une compréhension détaillée des applications d'interface spécifiques et des produits Cisco disponibles. Le prix pour une telle formation sera déterminé par Cisco en fonction des exigences de formation du Client. Les devis pour les formations personnalisées sont disponibles sur demande.
- Le Client fournira un niveau de gravité tel que décrit dans les [Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco](#) pour tous les appels faits par le Client. Il incombe au Client de paramétrer la gravité initiale d'un cas; il peut demander à tout moment un changement de gravité. Fournir
 - Le Client fournira, sans frais pour Cisco, un accès raisonnable aux logiciels d'application sur mesure par le biais d'une méthode sécurisée telle qu'un RPV ou un autre cryptage de tunnellation, selon ce qui est déterminé par Cisco conformément aux procédures d'accès à distance de Cisco afin d'établir un lien de communication des données entre le Client et Cisco, de sorte 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.
 - Le client est responsable de tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
 - Le Client reconnaît qu'il a uniquement le droit de bénéficier des Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure pour lesquels il a payé une licence d'utilisation de logiciel valable et des frais d'assistance lors de l'achat des Services d'assistance pour les 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.
 - Après ouverture d'un dossier auprès de l'équipe de soutien des logiciels d'application sur mesure, le Client est tenu de communiquer à Cisco le numéro de contrat de service correspondant aux logiciels d'application sur mesure pour lesquels Cisco fournit un service et une assistance. Si le Client n'est pas en mesure de fournir un numéro de contrat valide et applicable pour les logiciels d'application sur mesure et que Cisco accepte de fournir les Services, les frais exigibles par le Client seront calculés en fonction du taux de pièces et main-d'œuvre ou de service hors contrat en vigueur.
 - 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.
 - Le Client accepte de communiquer à Cisco des renseignements suffisants pour tenter de résoudre le problème. Le Client communiquera ces

Hypothèses du programme. Les hypothèses suivantes ont été formulées pour créer l'offre de service décrite aux présentes.

- Tous les services seront fournis à distance par Cisco sur le site du Client, sauf accord écrit contraire de Cisco.
- Tous les services seront fournis en anglais, sauf accord contraire entre le Client et Cisco.

Responsabilités du client :

La prestation du service suppose que le client effectuera ce qui suit :

renseignements sous forme de description succincte indiquant le problème signalé, la classification du problème, la date à laquelle le problème a été rencontré pour la première fois, la date à laquelle le problème a été signalé et la méthode employée pour isoler et atténuer le problème et fournira, si possible, le programme de test faisant état du problème.

- Le Client fournira un processus interne de signalisation progressive pour faciliter la communication entre les niveaux de gestion de Cisco et du Client, selon le cas, y compris la liste des personnes-ressources du personnel.
- Le Client communiquera à Cisco des commentaires sur les solutions et corrections potentielles de tout logiciel d'application sur mesure, qui pourront être intégrés au logiciel d'application sur mesure, à la seule discrétion de Cisco.
- Le Client fournira à Cisco un accès au logiciel développé par le Client au besoin, afin de résoudre les cas de logiciels d'application sur mesure signalés par le Client.
- Sous réserve d'un accord mutuel entre les parties, le Client facilitera l'accès au logiciel du Client ou aux produits affectés au Client afin que les problèmes puissent être diagnostiqués à distance au moyen d'Internet ou d'un accès par modem.
- Le Client peut enregistrer, surveiller et mettre à jour les cas par voie électronique sur Cisco.com.

- Tout matériel ou produit tiers dont le Client peut avoir besoin en rapport avec la présente Description de service.
- 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.
- 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.
- 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.
- Les Services pour les outils de développement non fournis par Cisco ou tout logiciel non fourni par Cisco installé dans le Produit.
- Toute mise à niveau matérielle nécessaire pour exploiter les logiciels d'application sur mesure récents ou mis à jour.
- 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.
- 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.

- Cisco ne pourra pas être appelé à effectuer un service de soutien sur site 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.

Glossaire des Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure

Les termes suivants, tels qu'ils sont définis ci-après, s'appliquent uniquement à la présente Description de service :

Services non couverts

En plus de ces Services non couverts publiés à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/, les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans les Services d'assistance pour les logiciels d'application sur mesure :

- Toute personnalisation, mise à niveau ou tout portage des logiciels d'application sur mesure, ainsi que toute main-d'œuvre nécessaire pour installer les logiciels d'application sur mesure. Ces services peuvent être fournis dans le cadre d'un engagement sous contrat distinct.
- Assistance pour tout changement fait par le Client aux logiciels d'application sur mesure.
- 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.

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.

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.

Équipe de soutien des logiciels d'application sur mesure désigne le centre d'assistance technique prenant en charge les logiciels d'application sur mesure.

Logiciel d'application sur mesure désigne le logiciel sur mesure que Cisco a créé pour le Client en vertu d'un contrat distinct et qui est pris en charge par les Services fournis aux présentes.

Amélioration désigne un changement, 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.

Formulaire de commande est un document fourni par Cisco indiquant le type et le prix des Services. Le Formulaire de commande contiendra un numéro de référence unique et sera intégré au présent Contrat par référence.

Devis désigne le devis pour les services visant l'étendue des Services que Cisco fournira au Client et la période pendant laquelle lesdits Services seront fournis.

Services désignent les logiciels d'application sur mesure fournis aux présentes.