



<<Service Description of Software Application Services Software Application Support and Software Application Support Plus Upgrades>> Description des Services d'applications logicielles Assistance pour les applications logicielles et Assistance pour les applications logicielles avec mises à niveau

Ce document décrit les Services d'applications logicielles de Cisco.

Documents connexes : ce document doit être consulté 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 majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit aux 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 (ou contrat de services équivalent), cette Description de service fait foi. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire des Services d'applications logicielles à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le contrat-cadre de service (MSA) ou le contrat de service équivalent convenu entre vous et Cisco.

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 (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce service 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 qu'une copie des 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 le Glossaire complémentaire des Services d'applications logicielles à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le Glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

SAS

Responsabilités de Cisco :

- Mettre à disposition un accès 24 h sur 24 et 7 j sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour aider le client par téléphone, par télécopie, par courriel ou sur Internet pour l'utilisation, la configuration et le dépannage des logiciels d'application. Cisco répondra 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.
- Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.
- Fournir 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 qui peut inclure un logiciel libre. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour les problèmes signalés en lien avec le logiciel d'application, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Dans le cas d'un correctif de logiciel d'application, 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, les frais seront à sa charge.

- Versions de maintenance et mises à jour mineures. Les versions du logiciel d'application et les documents d'assistance sont mis à disposition dans le Centre de logiciels Cisco.com (www.cisco.com/go/software) ou sur un support tel qu'un CD-ROM, par l'intermédiaire de l'outil des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de 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.

SASU

Responsabilités de Cisco :

- Cisco fournit les produits livrables conformément aux modalités spécifiées dans la section des services SAS.
- Versions majeures du logiciel d'application fournies sur demande par Cisco. Ces mises à jour sont limitées aux versions de logiciels d'application qui possèdent une licence valide, qui ont été achetées et qui sont couvertes par un contrat SASU en vigueur. Les versions de logiciels d'application et les documents d'assistance seront mis à disposition dans le Centre de logiciels Cisco.com (www.cisco.com/go/software) ou sur un support tel qu'un CD-ROM, par l'intermédiaire de l'outil des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de 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 logiciel sous licence. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.
- Une prise en charge de logiciel d'application personnalisé n'est pas fournie dans le cadre des services SASU.

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 effectués, conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.
- Fournir, aux frais du Client, un accès raisonnable au Produit par le biais d'Internet ou d'un modem 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 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.
- À la demande de Cisco, le client doit fournir une liste de tout le personnel autorisé à communiquer avec Cisco ou à se connecter à Cisco.com pour obtenir des services et télécharger des logiciels à partir de Cisco.com ou de l'outil des mises à jour de produit (PUT, Product Upgrade Tool) de Cisco. Le client est chargé de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou d'y supprimer des membres du personnel, en fonction des besoins.
- Vérifier la présence d'éventuels dommages subis par le support des mises à jour de logiciels d'applications pour les services SAS ou SASU.
- Procéder à la mise à jour vers la dernière version du logiciel d'application ou du logiciel tiers, s'il y est invité par Cisco afin de résoudre un problème sur 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 ou de services 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.

- Recevoir les services sur le logiciel d'application Cisco pour lequel le client :
 - 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 du logiciel d'application avant de demander une assistance à Cisco.
- Acheter, installer, configurer et fournir l'assistance technique pour tous 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 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.

Glossaire complémentaire des Services d'applications logicielles

- **Logiciel d'application personnalisé** ou **Logiciel personnalisé** désigne le logiciel personnalisé 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. Pour les besoins de cette offre de Services, les logiciels d'application comportent un Logiciel d'application personnalisé sauf indication contraire.
- **Logiciel libre** désigne tout Logiciel tiers, qui est disponible dans le commerce chez un fournisseur de logiciels libres ou est considéré comme une « version renforcée », aux fins de ce Service, qui a été testé et offert par Cisco et les fournisseurs commerciaux identifiés par Cisco, et qui est certifié sur la matrice d'interopérabilité matérielle et logicielle de Cisco. Les versions de logiciels de projet prises en charge par la communauté de source ouverte ne sont pas couvertes par ce Service.