<< Service Description: Cisco Software Support Services for Service Providers >>

Description de service : Services de soutien logiciel Cisco pour les fournisseurs de services

Le présent document décrit les offres de soutien dans le cadre du Service de soutien logiciel Cisco pour les fournisseurs de services. Cela comprend le Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services De Base, le Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services De Base sans mises à niveau, le Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services Améliorés et le Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services Supérieurs.

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 souscrit à ces services directement auprès de Cisco, ce document est intégré à son contrat-cadre de services (MSA, Master Services Agreement) et à tout autre contrat de service équivalent qui le lie à Cisco. 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 le MSA ou le contrat de services équivalent signé entre le client et Cisco. En cas de conflit entre la présente Description de service et le contrat MSA (ou contrat de service équivalent), cette Description de service fait foi.

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; il ne constitue 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.

Résumé du service

Le Service de soutien logiciel couvre le Logiciel qui lui est associé et qui a été vendu sous l'une des formes suivantes :

- Licence de logiciel perpétuelle
- Licence d'abonnement logiciel

Pour chaque produit de Logiciel, les options suivantes de Service de soutien logiciel peuvent être achetées :

- Niveau de base
- Niveau De Base sans mises à niveau
- Enhanced
- Premium

Dans le cadre d'une licence de logiciel perpétuelle, il faut préciser l'option de Services de soutien logiciel achetée avec la licence. Si l'option n'est pas précisée, l'option De Base est attribuée par défaut. Le Client peut acheter n'importe quelle option offerte de Service de soutien logiciel en plus afin de compléter les éléments livrables de l'option. Dans le cadre d'un abonnement qui comprend seulement les services De base, l'option de service Amélioré peut être achetée afin d'obtenir les éléments livrables du niveau Amélioré. Par ailleurs, l'option de service Supérieur peut être achetée afin d'obtenir les éléments livrables des services Amélioré et Supérieur.

Responsabilités de Cisco

Cisco fournira les Services de soutien logiciel selon l'option sélectionnée dans le Bon de commande du Soutien logiciel pour le logiciel visé par la licence permanente, l'abonnement logiciel ou 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.

De base

- Accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour recevoir de l'assistance par téléphone, ou ouverture de dossier en ligne et outils en ligne pour l'assistance relative à l'utilisation ou au dépannage des Logiciels. 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.
- Assure la gestion des problèmes conformément aux directives en matière de gravité du Service de soutien logiciel de Cisco pour les fournisseurs de services.
- 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 des logiciels de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Accès aux versions **logicielles** suivantes :
  - Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Pour un correctif de logiciel, une version de maintenance du logiciel qui rencontre le problème peut être téléchargée à partir de Cisco.com.
  - Versions de maintenance mineures et majeures. Pour un logiciel qui fonctionne dans les locaux d'un client ou dans un environnement contrôlé par celui-ci, les versions du logiciel et la documentation d'assistance se trouvent dans le Centre des logiciels Cisco.com (http://www.cisco.com/go/software), à l'aide de l'outil de mise à niveau de produit (PUT, Product Upgrade Tool) (www.cisco.com/upgrade). Les documents connexes (s'il y a lieu) sont accessibles sur Cisco.com et se limitent à un exemplaire par version de logiciel. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.

Niveau De Base sans mises à niveau

Cisco proposera les éléments suivants :

- Accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour recevoir de l'assistance par téléphone, ou ouverture de dossier en ligne et outils en ligne pour l'assistance relative à l'utilisation ou au dépannage des Logiciels. 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.
- Assure la gestion des problèmes conformément aux directives en matière de gravité du Service de soutien logiciel de Cisco pour les fournisseurs de services.
- 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 des logiciels de Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Accès aux **versions de maintenance** :
  - Fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Pour un correctif de logiciel, une version de maintenance du logiciel qui rencontre le problème peut être téléchargée à partir de Cisco.com.
  - Version de maintenance. Pour un logiciel qui fonctionne dans les locaux d'un client ou dans un environnement contrôlé par celui-ci, les versions du logiciel et la documentation d'assistance se trouvent dans le Centre des logiciels Cisco.com (http://www.cisco.com/go/software), à l'aide de l'outil de mise à niveau de produit (PUT, Product Upgrade Tool) (www.cisco.com/upgrade). Les documents connexes (s'il y a lieu) sont accessibles sur Cisco.com et se limitent à un exemplaire par version de logiciel. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.
  - Veuillez noter que les nouvelles versions majeures et mineures des Logiciels Cisco IOS XR sont désignées par la mention « .1 » à la position des centièmes dans le nom de la version (p. ex., x.x.1) et que ces versions x.x.1 ne sont pas fournies dans les versions de maintenance.

Enhanced

- Le niveau Amélioré comprend tous les éléments livrables de l'option De Base. (Remarque : Le niveau De Base sans option de mises à niveau n'est pas compris.)
- 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. Cisco répondra aux appels de gravité 1 et 2 dans les trente (30) minutes suivant leur réception. 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 à l'option De Base.

- Guide de manière proactive le client dans la configuration de la structure de son compte Smart et dans la visibilité de l'utilisation des logiciels qui n'ont pas été activés, et offre des conseils sur l'activation des licences de logiciels.
- Soutien à la configuration pour fournir des conseils et des directives sur les processus afin d'assurer la constance du rendement du Logiciel dans l'environnement informatique du Client. Exemples :
    - Conseils sur le déploiement des mises à jour de logiciels et la migration.
    - Instructions sur l'installation initiale et le déploiement du Logiciel.
- Accès à un expert pour la résolution de problèmes logiciels liés à un Produit logiciel. Cet expert aide à coordonner les activités de soutien nécessaires pour offrir un dépannage et résoudre des problèmes partout au sein du Centre d'assistance technique Cisco pour les logiciels Cisco.
- Adoption des utilisateurs afin de fournir les services suivants :
    - Première réunion de lancement pour confirmer les objectifs commerciaux.
    - Réunions semestrielles de mise à jour de l'état pour confirmer à nouveau les résultats de l'entreprise avec des données de mesures.
    - Une adoption technique pour offrir l'assistance technique afin d'aider à intégrer les Logiciels dans l'environnement informatique du Client, et offrir des recommandations continues au personnel du service de dépannage du Client.
    - Accès à la bibliothèque de formation en ligne correspondant à l'architecture d'assistance logicielle. Le nombre de titres et de places dépend de l'option et de la quantité d'assistance technique achetée.

Premium

- Le niveau Supérieur de services comprend tous les éléments livrables des options De Base et des options Améliorées.
- 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. 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.
- Gestion désignée des services relatifs aux produits couverts par un expert technique durant les heures d'ouverture locales.
- Le gestionnaire de service désigné fournit une gestion des incidents et une gestion de la progression du signalement.
- 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 des analyses de cause première qui sont disponibles.
- Évaluations techniques trimestrielles : le Gestionnaire de service désigné mènera des évaluations techniques trimestrielles sur l'état et les résultats du soutien technique et proactif aux problèmes s'inscrivant dans la description du service. Des évaluations de la performance globale seront également menées.
- Le soutien en amont fourni dans le cadre de la gestion de service désignée, fait appel aux renseignements du client, comme son environnement, sa configuration logicielle et ses flux de travaux opérationnels pour 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.
    - Des conseils relatifs aux modifications de produit planifiées qui peuvent avoir une incidence sur la disponibilité du Logiciel ou de son ensemble de fonctionnalités.
    - une consultation 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;

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 local où le Logiciel est hébergé 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.

- 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 depuis Cisco.com ou l'outil PUT. Le Client est responsable de la révision annuelle de la liste, ainsi que de l'ajout et de la suppression de membres du personnel le cas échéant.
- 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 sur le Logiciel.
- S'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que les frais supplémentaires pour tout service sur place demandé par le Client et n'entrant pas dans le cadre des options de service décrites dans le présent document.
- Mettre à jour son information sur les contrats de soutien pour refléter les dernières versions mineures et majeures déployées sur son site.
- Acquérir, installer, configurer et fournir un soutien technique pour les Produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les Services connexes, ainsi que pour l'Infrastructure réseau, y compris, sans s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus, de même que l'équipement requis par Cisco pour exploiter le Logiciel.
- Maintenir la mise en œuvre complète du Logiciel pour le Logiciel configurable auquel la même option de service est appliquée afin que Cisco fournisse des services pour toute partie de la mise en œuvre du Logiciel du Client.

En outre, dans le cadre de la prestation des Services de soutien logiciel pour les fournisseurs de services Amélioré ou Supérieur, Cisco considère que le Client facilitera le soutien logiciel pour les fournisseurs de services 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 Services de soutien logiciel pour fournisseurs de services Amélioré et Supérieur, et donner les coordonnées de ces représentants.
- Désigner des utilisateurs du logiciel, un administrateur informatique et un membre du 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 nécessaire offerte par Cisco et recommandée pour les produits que le Client a achetés.
- Informer Cisco des 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 dossiers avec le Client dans le contexte de son cadre commercial.
- Maintenir la mise en œuvre complète du logiciel pour chaque technologie utilisée dans le cadre de la même option de Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services afin que Cisco fournisse des services pour toute partie de la mise en œuvre du logiciel.

Lignes directrices en matière de gravité du Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services

Les demandes soumises pour un Logiciel associé à des Services de soutien logiciel doivent comporter l'une des gravités suivantes.

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

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

Gravité 2 : le fonctionnement du Logiciel est amoindri ou des aspects importants des opérations commerciales du soumissionnaire de demande sont touchés par une performance logicielle inacceptable. La personne ayant soumis la demande et Cisco mobiliseront des ressources à plein temps pendant les heures d'ouverture pour résoudre la situation.

Gravité 3 : le fonctionnement du Logiciel est altéré, bien que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Le client et Cisco sont prêts à mobiliser des ressources pendant les heures d'ouverture pour résoudre la situation.

Gravité 4 : un problème mineur intermittent de fonctionnalité ou de performance a lieu, ou de l'information sur le Logiciel est requise. Il y a peu ou pas d'incidence sur les opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande. La personne ayant soumis la demande et Cisco sont tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les heures d'ouverture afin de fournir de l'information ou de l'assistance, selon les besoins.

Objectifs de temps de réponse relatifs au Service de soutien logiciel pour les fournisseurs de services

Le temps de réponse 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 Cisco 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 pour les fournisseurs de services.

Service de soutien logiciel	Accès au soutien technique	Objectif de temps de réponse aux demandes de gravité 1 ou 2.	Objectif de temps de réponse aux demandes de gravité 3 ou 4.
Premium	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en 15 minutes	Réponse en 1 heure
Enhanced	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en 30 minutes	Réponse en 2 heures
Niveau de base	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en une heure	Réponse au plus tard le Jour ouvrable suivant
Niveau De Base sans mises à niveau	24 h sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone et par courriel ou Internet	Réponse en une heure	Réponse au plus tard le Jour ouvrable suivant

Lignes directrices en matière de signalisation progressive du Soutien logiciel pour les fournisseurs de services

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 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.
- **Services de soutien logiciel** désigne n'importe lequel des quatre (4) niveaux de service offerts dans le cadre de la présente Description de service : De Base, De Base sans mises à niveau, Amélioré et Supérieur.
- **Les comptes Smart** sont des comptes gérés par un client ou un partenaire et qui sont configurés sur software.cisco.com pour permettre à un client de visualiser et de contrôler l'accès aux licences et aux droits des logiciels Cisco dans l'ensemble de son organisation.