



Description du service : <<Cisco Software and Solution Support Service>> Service de soutien logiciel et de solution Cisco

Ce document décrit le service de soutien logiciel et de solution 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 lettres 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 lettres capitales qui ne sont pas définis dans le Glossaire terminologique supplémentaire du Service de soutien logiciel et de solution Cisco à la fin de ce document revêtent la signification décrite dans le MSA ou autres ententes des services équivalentes conclues 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 que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/. Tous les termes en lettres capitales qui ne sont pas définis dans le Glossaire terminologique supplémentaire du Service de soutien logiciel et de solution Cisco à la fin de ce document revêtent la signification décrite dans Glossaire terminologique situé à l'adresse URL ci-dessus.

Cisco doit fournir le Service de soutien logiciel et de solution décrit ci-dessous tel que choisi et décrit sur le bon d'achat pour lequel Cisco a été payé.

Résumé des services

Le Service de soutien logiciel et de solution Cisco offre un accès à un équipe d'experts en solution, à un point de contact unique pour les problèmes rencontrés avec la solution proposée et à une gamme de ressources techniques pour

assurer le soutien de l'application logicielle et de solution (incluant les sorties majeures de nouvelles informations). En combinant ces ressources Cisco avec l'admissibilité du Client au soutien technique pour tout le matériel et tous les logiciels des partenaires technologiques de la Solution compris dans la Solution, Cisco offre un service de soutien destiné à la Solution comprenant la coordination des activités de maintenance et de soutien requises pour dépanner et solutionner les problèmes liés à ladite Solution.

Le Service de soutien logiciel et de solution Cisco s'applique aux solutions et aux équipements qui ont été mis en application conformément aux directives établies dans le Design validé par Cisco pour toutes les questions matérielles.

Le Service de soutien logiciel et de solution Cisco tel que décrit dans ce document est conçu à titre de complément aux ententes de maintenance de produits et de soutien de Cisco et des partenaires de solutions technologiques de Cisco où tous les produits d'équipement et les logiciels des partenaires de solution technologiques sont pris en charge par les services de soutien techniques. La capacité de Cisco à interagir avec les partenaires technologiques de la Solution est fonction de l'admissibilité du Client au soutien au niveau du partenaire technologique de la Solution.

Service de soutien de solutions et de logiciels Cisco

Responsabilités de Cisco :

- Le Centre d'assistance technique de Cisco (CAT) est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept pour l'aide par téléphone, par télécopie, par courriel ou par Internet relativement aux problèmes d'utilisation, de configuration et de dépannage liés à la Solution et/ou aux 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](#).

- Accéder à Cisco.com pour obtenir des renseignements sur la Solution ou les logiciels d'application pris en charge. Ce système fournit au Client des renseignements généraux et techniques utiles sur les Produits et Solutions Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre de logiciels de Cisco, qui peut inclure des logiciels libres. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Gestion des problèmes techniques pour les problèmes liés à la Solution
- Dans le cas où Cisco détermine que l'escalade vers un partenaire technologique de la Solution pour le soutien d'un produit tiers est nécessaire, Cisco collaborera avec le Client et le partenaire technologique de la Solution applicable pour ouvrir un dossier Client dans le système de gestion de dossiers du partenaire technologique de la Solution.
 - Dans le cadre des Services, Cisco peut avoir à divulguer des renseignements sur le Client au partenaire technologique de la Solution applicable. De tels renseignements peuvent inclure des journaux, des résultats de diagnostics et des renseignements sur les contacts.
 - Cisco collaborera avec les partenaires technologiques de la Solution quant aux diagnostics et à la résolution des problèmes du Client.
 - Cisco fournira un suivi des actions entreprises pour résoudre le problème du Client en tant que point de contact unique.
- 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 la documentation d'aide associée sont téléchargeables à partir du site Cisco.com (en fonction de leur disponibilité).
- Versions majeures du logiciel d'application fournies sur demande par Cisco. Les mises à jour sont limitées aux versions d'application logicielle qui sont sous licence valide, ont été payées (notamment des logiciels libres Cisco) et sont couvertes par un contrat

de service de soutien de logiciels et de logiciels. Les versions du logiciel d'application et la documentation d'aide associée sont téléchargeables à partir du site Cisco.com.

- La documentation d'assistance (sous réserve de disponibilité) est accessible sur Cisco.com et se limite à un exemplaire par version de logiciel sous licence.

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](#).
- Le Client ouvrira un dossier auprès de Cisco pour l'investigation de service initiale, à moins d'indication contraire par Cisco.
- Le Client reconnaît que Cisco pourra divulguer des renseignements sur le Client aux partenaires technologiques de la Solution aux fins d'intervention quant au dossier, de soutien spécifique au produit, ainsi que de résolution de problème et de dépannage rapides; le Client autorise une divulgation dans ce sens.
- Le Client doit, à ses frais, et pendant la durée des Services, assurer et maintenir un niveau de soutien et maintenance techniques sur tout le matériel et tous les éléments logiciels composant la Solution. Ce niveau doit être aussi raisonnable que celui qu'exige les éléments fonctionnant au sein d'un environnement de production.
- Fournir, aux frais du Client, un accès raisonnable aux éléments de la Solution par le biais d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmission de données entre le Client et l'ingénieur du Centre d'assistance technique de Cisco et/ou le personnel de soutien du partenaire technologique de la Solution concerné, ainsi que les mots de passe des systèmes pour que les problèmes puissent être diagnostiqués et, lorsque cela est possible, corrigés à distance.
- Le Client devra avoir et maintenir les autorisations d'accès aux sites Web du partenaire technologique de la Solution pour obtenir les versions logicielles dudit partenaire (c.-à-d. les correctifs, les mises à jour et les mises à niveau), ainsi qu'aux renseignements spécifiques, à la documentation et à la base de connaissances associés aux logiciels tiers pouvant interagir avec la Solution.
- Le client devra mettre en application et maintenir la Solution couverte par ces Services conformément aux directives établies dans une version récente du Design valide de Cisco pour toutes les considérations matérielles.

- Fournir un préavis de trente (30) jours à Cisco pour toute extension de matériel par rapport à la Solution prise en charge.
- 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 contrat et les numéros de série des composantes valides et applicables ou tout autre renseignement d'admissibilité applicable tel que requis par Cisco ou le partenaire technologique de la Solution concernant les problèmes signalés à Cisco ou dans le cas de 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 des composantes de la Solution, 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 contacter 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.
- Effectuer une mise à jour aux versions logicielles du partenaire technologique de la Solution et/ou de Cisco les plus récentes, à la demande de ces derniers, tel que requis pour corriger un problème qui a été signalé.
- Payer à Cisco les heures de travail du technicien, ses frais de déplacement et ses dépenses personnelles, si le Client a exigé une intervention sur place ou dépassant la portée des options du Service, telles que décrites dans les présentes.
- Fournir tout matériel et/ou tous les logiciels requis pour parvenir à identifier la défaillance.
- Obtenir, installer, configurer et fournir le soutien technique pour :
 - Tous les Produits du Partenaire technologique de solutions, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les Services connexes; et
 - 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.
- 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.

- Vérifier tout dommage en cours de transport du support contenant les versions du logiciel d'application.
- 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.
- 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.
- Les mises à niveau des jeux de fonctionnalités qui étaient disponibles dans le cadre du contrat de soutien, mais qui n'ont pas été achetées au cours dudit contrat de soutien ne seront pas disponibles et le Client n'aura pas droit à ces mises à jour hors du cadre du présent contrat de soutien.

<p>Glossaire terminologique supplémentaire du Service de soutien logiciel et de solution Cisco.</p>
--

- **Design validé Cisco** signifie un design créé et validé par Cisco et publié sur Cisco.com à l'adresse www.cisco.com/go/designzone, et inclut ici à titre de référence.
- **Vendeur de logiciel indépendant** désigne un fournisseur de logiciel tiers.
- **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.
- **Partenaire technologique de solution** désigne un fournisseur de technologies indépendant dont les produits ont été validés par Cisco aux fins d'inclusion dans une conception validée de Cisco.
- **Solution** signifie une solution ou un appareil conçu conformément au Design Validé Cisco.

- **Logiciel tiers** désigne un logiciel qui a été développé par un partenaire technologique de solution ou par un vendeur de logiciel indépendant. Ce logiciel peut inclure les versions logicielles initiales et les mises à jour/mises à niveau développées après la version initiale par le partenaire technologique de la Solution ou un vendeur de logiciels indépendant, selon le cas.
- **Produit tiers** signifie un équipement ou un logiciel autre que Cisco que le Consommateur s'est procuré auprès d'un partenaire de solution technologique utilisé à l'intérieur de la Solution.