« Support for Cisco Catalyst Software Subscription for Switching »
Soutien pour l'abonnement logiciel Cisco Catalyst pour la commutation

Ce document doit être lu conjointement avec le document décrivant comment Cisco fournit ses services (« Prestation de services par Cisco »), qui est intégré par renvoi au présent document.

Ce document décrit les services de soutien inclus dans les abonnements logiciels Cisco Catalyst actifs pour la commutation.

Responsabilités de Cisco

Soutien de confiance

- Cisco fournit l'accès au TAC en tout temps pour obtenir du soutien dans le cadre de l'utilisation et de la configuration des produits, pour la résolution de problèmes à l'aide d'outils en ligne et de l'ouverture dossiers sur le Web, ainsi que par téléphone.
    - Les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 1 et 2 sont inférieurs à quatre (4) heures.
    - Les délais de réponse pour les appels des niveaux de gravité 3 et 4 sont le jour ouvrable suivant.

Cisco.com

Vous pouvez accéder aux éléments suivants :

- Cisco.com, qui Vous offre des renseignements utiles d'ordre technique et général sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre des logiciels de Cisco (notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement);
- Communautés de soutien Cisco;
- Un portail Smart (pour l'accès aux rapports sur l'installation), des applications Smart (pour gérer l'autorisation de service et d'autres fonctionnalités) et le logiciel Collector (pour recueillir des renseignements sur la configuration et l'inventaire des produits Cisco installés).

Téléchargement de logiciel

Cisco met à Votre disposition les éléments suivants :

- Mises à jour de systèmes d'exploitation et du logiciel Cisco Catalyst, correctifs ou solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel, en déployant des efforts commercialement raisonnables. Cisco donnera accès à un correctif dans la bibliothèque Centre des logiciels Cisco (www.cisco.com/go/software) ou Vous fera parvenir une version de maintenance du produit posant problème.

- Mises à jour logicielles et documents de soutien, le cas échéant, et à Votre demande pour le Logiciel pris en charge.
- Logiciel Collector avec les fonctions de la configuration activées par défaut, permettant de recueillir des données dès l'installation. Ces collectes se poursuivront jusqu'à ce que les outils de collecte de données soient désactivés ou désinstallés.

Responsabilités du Client

- Désigner un administrateur pour créer un compte de portail Smart, configurer les outils de collecte de données et gérer les utilisateurs supplémentaires sur Votre compte de portail Smart.