

Description du service

Cisco Software Support Services pour les Fournisseurs de services

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

1. 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 permanente d'utilisation d'un logiciel sur site
- Licence par abonnement à un logiciel sur site.

Remarque :

- Les Logiciels excluent ceux qui ne sont pas de marque Cisco ou ceux fournis par le client, par exemple le « Logiciel pour la mise en réseau ouverte dans le nuage » (« SONiC »). Il ne relève pas de la responsabilité de Cisco de fournir une assistance technique, y compris en matière de maintenance, de corrections, de mises à jour, de mises à niveau ou d'assistance pour tout logiciel fourni par le Client ou tout logiciel ne portant pas la marque de Cisco.
- L'abonnement au Logiciel peut être hybride, c'est-à-dire une application logicielle qui réside à la fois dans le nuage de Cisco et sur site, ou il peut offrir le droit d'utiliser l'application dans un Environnement en nuage ou sur site.

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

2. Responsabilités de Cisco

Cisco fournira le soutien logiciel conformément à l'option sélectionnée sur le Bon de commande du soutien Logiciel pour le Logiciel perpétuel, le Logiciel d'abonnement ou le Logiciel par abonnement pour lequel Cisco a reçu les frais appropriés. Vous avez droit au Soutien Logiciel acheté uniquement pendant la durée de l'abonnement au Logiciel ou avant la fin du soutien accordé aux licences perpétuelles.

2.1 Niveau de base

- Accès au Centre d'assistance technique de Cisco à toute heure du jour et de la nuit, pour vous aider par téléphone, par soumission de cas sur le Web ou au moyen d'outils en ligne à résoudre les problèmes relatifs à l'utilisation du Logiciel et au dépannage. Reportez-vous au tableau 1 (délais de réponse du soutien Logiciel) ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet.



- Assure la gestion des problèmes conformément aux directives en matière de gravité du Service de soutien logiciel de Cisco pour les Fournisseurs de services.
- Accès à Cisco.com. Ce système Vous procure des renseignements généraux et techniques utiles sur les Produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque du centre de logiciels en ligne Software Central de Cisco. Veuillez noter que Cisco peut déterminer des restrictions d'accès.
- 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 les Logiciels qui s'exécutent dans Vos locaux ou dans un environnement contrôlé par le Client, les versions des Logiciels et la Documentation correspondante sont disponibles dans le Centre de logiciels Cisco.com (<http://www.cisco.com/go/software>), par l'intermédiaire de l'outil de mise à niveau de produit Cisco (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.

2.2 Niveau de Base sans Mises à Niveau

Cisco proposera les éléments suivants :

- Accès à toute heure du jour et de la nuit au Centre d'assistance technique de Cisco pour recevoir de l'assistance par téléphone, ou à l'aide d'outils ou de dossiers en ligne pour l'utilisation et le dépannage des logiciels d'application. Reportez-vous au tableau 1 (délais de réponse du soutien Logiciel) ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet.
- Gestion des problèmes conformément aux directives de gravité de Cisco Software Support pour les Fournisseurs de services.
- Accès à Cisco.com. Ce système Vous procure des renseignements généraux et techniques utiles sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque du Centre de logiciels en ligne de Cisco. Veuillez noter que Cisco peut déterminer des restrictions d'accès.
- 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.

3. Responsabilités du Client



La prestation des Services de Cisco sous-entend que le Client facilitera les Services de soutien Logiciel pour les Fournisseurs de services comme suit :

- Fournir, à Vos frais, un accès raisonnable au local où le Logiciel est hébergé afin d'établir une liaison de transmission des données entre Vous 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 Vous demandez des renseignements sur l'utilisation d'un Produit à Cisco. Cisco peut Vous demander 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, vous devrez fournir une liste de tout le personnel que Vous avez autorisé à communiquer avec Cisco ou à accéder à Cisco.com pour obtenir des Services et télécharger des Logiciels à partir de Cisco.com ou de l'outil des mises à niveau de produit de Cisco. Passer la liste en revue chaque année et ajouter ou supprimer des membres du personnel si nécessaire.
- 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 que Vous demandez et n'entrant pas dans le cadre des options du 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 Votre 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 de Votre Logiciel.

4. Objectifs en matière de délais de réponse relatifs au service de soutien logiciel pour les Fournisseurs de services

Le délai de réponse correspond au temps écoulé entre le moment où une demande est soumise par le Client dans le système de gestion des demandes, et celui où un ingénieur de soutien 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.

Tableau 1. Délai de réponse du Soutien logiciel

Service d'assistance logicielle	Couverture de l'assistance 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.
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