# << Cisco Software and Firmware Development Kit (SDK/FDK) Enhanced Support >>
# Soutien amélioré pour Cisco Enhanced Software and Firmware Development Kit (SDK/FDK)

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.

Le soutien pour SDK/FDK est un service d'abonnement en vertu duquel Cisco fournie aux développeurs un soutien pour une trousse de développement logiciel (« SDK ») ou une trousse de développement micrologiciel (« FDK ») achetés, selon la sélection et le détail du bon de commande pour lequel les frais appropriés ont été payés à Cisco.

Deux niveaux de soutien SDK/FDK sont offerts : le soutien de base et le soutien amélioré.

## Soutien de base

### Accès en ligne

- Accès à Cisco.com, qui offre aux Clients des renseignements d'ordre technique ou général sur les produits Cisco, ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre de téléchargement de logiciels de Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
- Communautés de soutien Cisco, y compris l'accès à la communauté de soutien et à la documentation relatives aux FDK.

### Téléchargement de logiciel

- Fourniture de mises à jour de systèmes d'exploitation, de correctifs ou de solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Cisco donne alors accès à un correctif dans le Centre de téléchargement de logiciels de Cisco (www.cisco.com/go/software) ou fera parvenir au client une version de maintenance du produit lui posant problème.

## Soutien amélioré

Grâce au soutien amélioré, vous bénéficiez de tout ce qui est inclus dans l'option de base, en plus des éléments suivants :

### Soutien technique

- Accès au soutien 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 pour l'utilisation et la configuration des produits, et la résolution de problèmes grâce à l'ouverture de dossiers sur le Web ou aux outils en ligne. Le délai de réponse initial de Cisco sera de un (1) jour ouvrable.
- Pour obtenir du soutien, créez un ID CCO sur le site www.cisco.com, connectez-vous et consultez la documentation en ligne applicable ou ouvrez un dossier d'assistance. Il n'y a aucune limite au nombre de dossiers d'assistance que vous pouvez ouvrir pendant que vous avez un abonnement actif au soutien pour SDK/FDK. Dans le cas des trousses FDK, Cisco offre uniquement le soutien pour les questions relatives aux exemples intégrés fournis par Cisco avec ces trousses FDK.