



<<Service Description: Cisco Solution Support for Internet of Everything (IoE) Cloud>>

Description de service : assistance de la solution Cisco pour le nuage Internet multidimensionnel

Le présent document décrit l'offre d'assistance de la solution Cisco pour le nuage Internet multidimensionnel

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) Lignes directrices sur l'escalade et les niveaux de gravité. Tous les termes en majuscules figurant dans cette description ont 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 équivalent), la présente description de service aura préséance. Tous les termes en majuscules non définis dans le Glossaire complémentaire des Services de la solution unifiée à la fin du présent document ont le sens qui leur est donné dans le contrat-cadre de service (MSA) ou le contrat de service équivalent convenu 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 en existe) 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 majuscules qui ne sont pas définis dans le glossaire supplémentaire fourni à la fin du présent document pour les Services d'assistance pour les solutions Cisco ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Cisco s'engage à fournir le soutien de solutions Cisco pour le nuage Internet multidimensionnel décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

Résumé des services

L'assistance de la solution Cisco pour le nuage IMD s'applique aux solutions basées et aux plateformes en nuage (privé, public ou hybride), comme définies dans un Document de définition des services d'assistance pour les solutions Cisco, qui a été fourni par Cisco. L'assistance de la solution Cisco pour le nuage IMD, comme elle est décrite dans le présent document, comprend le dépannage, l'isolation des problèmes et la gestion des demandes auprès de la ou des Parties liées à la solution, notamment, sans toutefois s'y limiter, Cisco, des Fournisseurs tiers et les Propriétaires de réseau. La capacité de Cisco à interagir avec les Parties de la solution varie en fonction de l'admissibilité du Client à l'assistance produit de leur part.

L'assistance de la solution Cisco pour le nuage IMD donne accès à une équipe d'experts, qui constituent un interlocuteur principal pour les problèmes trouvés dans la Solution. L'assistance de la Solution nuage IMD ne comprend aucune assistance produit au-delà du dépannage, de l'isolation des problèmes et de la gestion des cas, décrits ci-dessous. En outre, ce service ne fournit aucune assistance pour toute Application tierces liée à la Solution. L'assistance produit ou l'assistance pour les Applications tierces sont fournies par le biais de contrats de service distincts conclus entre le Client et la ou les Parties de la solution responsables.

Assistance de solution de nuage IMD Cisco

Responsabilités de Cisco :

- Le Centre d'assistance de la Solution Cisco est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour l'aide par téléphone, par télécopie, par courriel ou par Internet relativement au dépannage, à l'isolation et à la gestion des problèmes identifiés par le Client dans la Solution. 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.

- Gestion des problèmes conformément aux lignes directrices sur l'escalade et les niveaux de sévérité Cisco.
- Accès à Cisco.com pour obtenir des renseignements sur la Solution prise en charge, le cas échéant. Ce système procure au Client des renseignements généraux et techniques utiles sur la Solution. Veuillez noter que des restrictions d'accès identifiées par Cisco peuvent s'appliquer.
- Dans la mesure autorisée par la ou les Parties de la solution, Cisco fournira le dépannage et la gestion de cas pour les problèmes rencontrés avec la Solution.
- Lorsque Cisco a isolé le problème dans la Solution à une ou plusieurs des Parties de la solution utilisées dans la Solution, Cisco collabore avec le Client et la ou les Parties de la Solution applicables pour mettre en place un cas et gérer ce cas jusqu'à la résolution.
 - Dans le cadre des Services, Cisco peut avoir à divulguer des renseignements sur le Client au Fournisseur tiers concerné. De tels renseignements peuvent inclure des journaux et des renseignements sur les contacts.
 - Cisco fournira des renseignements, dans les limites autorisées, à la ou aux Parties de la solution pour soutenir leur résolution du problème du Client.
 - Cisco fournira un suivi des actions entreprises pour résoudre le problème du Client en tant qu'interlocuteur principal.
 - Pour certains Produits partenaires de la solution, Cisco peut ouvrir des cas au nom du Client après de la ou des Parties de la solution, à condition que le Client et la ou des Parties de la solution aient convenu d'autoriser Cisco à agir à titre de mandataire du Client en cette capacité limitée.

Responsabilités du Client :

La prestation du Service suppose que le client effectuera ce qui suit :

- Effectuer le dépannage initial sur l'infrastructure avant le recours à Cisco et s'assurer que les équipements sont disponibles, qu'aucun composant de la solution n'est endommagé ou cassé, et qu'aucune autre situation ayant des conséquences sur la connectivité à la plateforme en nuage et qui limiterait la capacité de Cisco à fournir une assistance en vertu de ce Service ne s'est produite.
- Fournir un niveau de gravité tel que décrit dans les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco pour toutes les demandes d'assistance effectuées par le client.
- Sauf instruction contraire de Cisco, le Client ouvrira tous les cas, où l'assistance de la Solution est prévue, avec Cisco et en utilisant le contrat de service associé aux Services d'assistance pour les solutions Cisco.
- Le Client reconnaît que Cisco pourra divulguer des renseignements sur le Client à la ou aux Parties de la solution aux fins d'intervention quant au dossier, d'assistance 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 à l'aide d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmission de données entre le client et l'ingénieur de Cisco et/ou le personnel d'assistance de la ou des Parties 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 de la ou des Parties de la solution pour obtenir les versions logicielles desdites Parties (c.-à-d. les correctifs, les mises à jour et les mises à niveau), ainsi qu'à des renseignements précis, à la documentation et à la base de connaissances associés aux logiciels tiers pouvant interagir avec la solution.
- Donner un préavis de trente (30) jours à Cisco pour toute extension de matériel par rapport à la solution prise en charge.
- Fournir les coordonnées courantes de contact pour une expédition : nom, titre, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel et numéro de fax du contact.

- Fournir des numéros de contrat valides et applicables, les numéros de série des composants ou tout autre renseignement d'admissibilité applicable tel que requis par Cisco ou la ou les Parties de la solution concernant les problèmes signalés à Cisco. Cisco peut également demander au client de fournir des données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation des composants 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 pour les besoins des services. Le client est tenu de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou d'y supprimer des membres du personnel, en fonction des besoins.
- Mettre à jour vers la dernière version des logiciels de la ou des Parties de la solution, si conseillé par la ou les Parties de la solution, le cas échéant, pour corriger un problème signalé.
- Payer à la ou aux Parties de la solution l'intégralité des heures de travail du technicien, ses frais de déplacement et ses dépenses personnelles si le Client demande une prestation de services sur place ou en dehors de la portée du présent document.
- Le client doit fournir tout matériel ou logiciel nécessaire à la localisation des défaillances.
- Obtenir et assurer l'assistance technique pour l'ensemble des produits de la ou des Parties de la solution qui interagissent avec la solution, y compris l'application des mises à niveau requises par la ou lesdites Parties de la solution.
- Le Client est tenu d'obtenir toutes les autorisations nécessaires pour installer la Solution, ainsi que de l'équipement nécessaire au fonctionnement de la Solution.

Glossaire complémentaire pour l'assistance des solutions de Cisco pour le nuage IMD

- **Document de définition des services d'assistance pour les solutions de Cisco** désigne un document identifiant les infrastructures technologiques prises en charge en vertu de l'assistance pour les solutions de Cisco pour le nuage IMD.
- **Fournisseur de logiciels indépendant** désigne un Fournisseur de logiciels tiers.
- **Propriétaire du réseau** désigne l'opérateur ou le propriétaire du réseau, qui peut être une entité qui fournit à ses abonnés l'accès au réseau (« Fournisseur de services »), un intégrateur de système autorisé par Cisco, ou le Client. Le Propriétaire du réseau doit disposer de contrats d'assistance pour tous les produits utilisés sur le réseau. L'assistance pour les solutions Cisco pour le nuage IMD ne couvre pas les produits sur le réseau.
- **Solution** désigne une solution ou une plateforme en nuage (privé, public ou hybride), conformément aux indications du Document de définition des services d'assistance pour les solutions Cisco, que le Client utilise en vertu de l'achat d'un programme d'abonnement ou de données.
- **Partie de la solution** ou **Parties de la solution** désignent le ou les fournisseurs indépendants de technologie dont les produits sont utilisés dans la Solution fournie par Cisco, approuvés par les Fournisseurs tiers et le Propriétaire du réseau.
- **Logiciels tiers** ou **Applications tierces** désignent les logiciels développés soit par un Fournisseur tiers, soit par le Propriétaire du réseau, soit pas un Fournisseur de logiciels indépendant et qui sont utilisés dans la Solution. Ces logiciels peuvent inclure les versions initiales des logiciels et les mises à jour ou mises à niveau élaborées après le lancement initial, le cas échéant.
- **Fournisseur tiers** désigne les entités indépendantes dont les produits, notamment, mais sans s'y limiter, les capteurs, ont été approuvés par Cisco pour l'inclusion dans la Solution.