



<<Service Description: Cisco Solution Support with Software Support Service>> Description du service : Assistance de solutions Cisco avec service d'assistance pour logiciels

Ce document décrit l'assistance de solutions Cisco avec le service d'assistance pour logiciels Cisco (SWSS). Cette offre utilise le terme « SWSS » comme comprenant les logiciels pouvant être pris en charge en vertu d'autres services de marque Cisco dans la gamme de services techniques.

Ce document couvre également les services de la marque comme le Service d'assistance pour logiciels Cisco, car ceux-ci sont désormais compatibles avec le SWSS.

Documents connexes : ce document doit être lu 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 équivalent), la présente description de service aura préséance. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le glossaire complémentaire des termes associés à l'assistance de solutions Cisco avec SNTC fourni à la fin de ce document auront la signification prescrite dans le MSA ou le contrat de service équivalent signé par 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 complémentaire des termes associés à l'assistance des solutions de Cisco avec SNTC à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Résumé des services

L'assistance de solutions Cisco avec la prestation SWSS est un modèle de commande créé pour regrouper les offres existantes de services techniques avec des prestations d'assistance de solutions comme décrites ici. Cisco fournira un(des) devis pour les services (« devis ») précisant l'étendue

des services ainsi que la durée pendant laquelle Cisco offrira ces services. Il sera remis à Cisco un bon de commande qui fait référence au devis convenu entre les parties et reconnaissant en outre les conditions dudit document. Cisco s'engage à fournir l'assistance choisie et détaillée sur le bon de commande ainsi que le devis pour laquelle Cisco a reçu le paiement correspondant.

L'assistance de solutions Cisco avec la prestation SWSS s'applique aux solutions, aux infrastructures et aux équipements qui ont été soit définis dans un document de définition des services d'assistance de solutions Cisco, ou mis en œuvre conformément aux orientations de la conception concernée validée de Cisco en tous points. Les services d'assistance pour les solutions Cisco tels que décrits dans le présent document sont regroupés avec l'assistance logicielle Cisco telle que définie dans la description associée au service SKU. Bien que la prestation SWSS soit regroupée avec ces services d'assistance de solutions, le client doit avoir des accords appropriés quant à l'assistance avec le(s) partenaire(s) technologique(s) de solution(s) Cisco pour s'assurer que tous les produits de la solution sont pris en charge par les services d'assistance produit. La capacité de Cisco à interagir avec l'assistance produit du(des) partenaire(s) technologique(s) de la solution varie en fonction de l'admissibilité du client à l'assistance produit.

L'assistance de solutions Cisco avec SWSS donne accès à une équipe d'experts en solutions, qui offrent un point de contact principal pour les problèmes trouvés dans la solution, ainsi que l'assistance produit pour les éléments matériels et logiciels Cisco qui constituent la solution. Lorsqu'elle est combinée avec l'assistance produit de nos partenaires technologiques de solutions, Cisco fournit une assistance pour la solution, à la fois directement et par la coordination de l'entretien des produits et des activités de soutien nécessaires pour dépanner et résoudre les problèmes dans l'ensemble de la solution.

Assistance de solutions Cisco avec assistance pour logiciels

Responsabilités de Cisco :

- Mettre à disposition un accès 24 heures sur 24, sept jours sur sept au centre d'assistance technique (CAT) de Cisco pour aider le client par téléphone, par télécopie, par courriel ou sur Internet pour l'utilisation, la configuration et le dépannage des 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.

- Gestion des problèmes conformément aux [Lignes directrices sur l'escalade et les niveaux de gravité Cisco](#).
- Accès à Cisco.com pour obtenir des renseignements sur la Solution prise en charge. 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 nos partenaires technologiques de solutions, Cisco apportera la gestion de problèmes techniques pour les problèmes rencontrés avec la solution.
- Au 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 et des renseignements sur les contacts.
 - Cisco fournira des renseignements, dans les limites autorisées, au partenaire technologique de solution pour fournir un soutien au partenaire technologique de solution responsable des diagnostics et de 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 principal.
 - Pour certaines solutions, Cisco peut ouvrir des cas au nom du client auprès du partenaire technologique de la solution à la condition que le client et ledit partenaire aient convenu d'autoriser Cisco à agir à titre de mandataire du client en cette capacité limitée.
 - **Soutien de produits** Dans le cadre du service, Cisco devra fournir les services décrits dans les responsabilités de Cisco des descriptions de services techniques pertinents tels que SNTC, SAS, SWSS, SP Base, entre autres prestations, disponibles sur www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice,

incorporés ici par référence, et comprenant l'offre caractéristique d'assistance à la solution achetée par le client.

Responsabilités du client :

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

- **Lors de la souscription au service d'assistance de solutions Cisco avec SWSS, assurez-vous d'acheter tous les produits Cisco appropriés qui font partie de la Solution couverte.**
- Fournir un niveau de gravité tel que décrit dans les [Lignes directrices sur l'escalade et les niveaux de gravité Cisco](#) pour toutes les demandes de soutien soumises 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 à la solution.
- Lors de l'ouverture d'un cas avec Cisco impliquant un produit tiers couvert par la solution, le client doit ouvrir le cas, identifiant le produit Cisco au sein de la solution qui interagit directement avec le produit d'un tiers.
- Le client reconnaît qu'il sera nécessaire que Cisco divulgue des renseignements sur le client aux partenaires technologiques de la solution pour les besoins d'intervention sur le cas, de soutien particulier 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 d'entretien techniques sur tout le matériel et tous les éléments logiciels composant la solution. Ce niveau doit être aussi raisonnable que celui qu'exigent 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 de soutien du partenaire technologique de 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'à des renseignements précis, à la documentation et à la base de

connaissances associés aux logiciels tiers pouvant interagir avec la solution.

- Pour les services d'assistance de solutions qui nécessitent une conception validée Cisco, le client sera tenu d'exécuter et de maintenir la solution couverte suivant les directives énoncées dans la version actuelle de la conception validée Cisco en tous points.
- 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 le partenaire technologique de 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 jusqu'à la dernière version logicielle du partenaire technologique de la solution et/ou de Cisco, si ce dernier le conseille pour corriger un problème qui a été signalé.
- Payer à Cisco et/ou aux partenaires technologiques de 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 le soutien technique pour l'ensemble des produits de Cisco et des partenaires technologiques qui interagissent avec la solution, y compris l'application des mises à niveau requises par Cisco ou le(s) partenaire(s).
- **Soutien de produits.** Le client s'engage à se conformer aux responsabilités du client énoncées

dans les services techniques disponibles à www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice, et incorporée aux présentes aux fins de référence relativement aux dispositifs Cisco compris dans la solution.

Glossaire complémentaire des termes associés au soutien de la solution de Cisco avec SWSS

- **Document de définition des services d'assistance de solutions Cisco** signifie un document identifiant les infrastructures technologiques soutenues au titre des services d'assistance de solutions de Cisco et les différents niveaux (palier 1, palier 2 ou palier 3) de la couverture offerte par Cisco sur les produits de tiers.
- **Conception validée Cisco** signifie un modèle créé et validé par Cisco et publié sur le site Cisco.com à www.cisco.com/go/designzone, incorporée ici par référence.
- **Un vendeur de logiciels indépendant** veut dire un vendeur de logiciels tiers.
- **Un partenaire technologique de la solution** veut dire un fournisseur de technologies indépendant dont les produits ont été validés par Cisco aux fins d'inclusion dans une conception validée Cisco.
- **Solution** signifie une solution ou un appareil basé sur une conception validée Cisco ou abordé dans le document de définition des services d'assistance de solutions Cisco.
- **Logiciel tiers** veut dire un logiciel développé par un partenaire technologique de la solution ou par un vendeur de logiciels 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 matériel ou logiciel qui n'est pas de Cisco et que le client a acquis directement du partenaire technologique de solutions, qui est utilisé dans la solution.