Services complémentaires Webex Connect

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.

Résumé

Vous trouverez ci-dessous une liste des services de soutien complémentaires facultatifs offerts dans le cadre de l'abonnement à Webex Connect :

- Gestionnaires de la réussite des clients
- Analyses et Rapports avancés

Votre achat de l'abonnement à l'application Logicielle et au service correspondant est requis pour accéder à ces Services. Les Services achetés, décrits ci-dessous, sont accessibles pour votre utilisation pendant la période d'abonnement à Vos Services. Chaque Service décrit ci-dessous est assorti d'un nombre maximal d'heures mensuel correspondant. Les heures inutilisées expirent tous les mois. Les services expirent à la fin de votre période d'abonnement.

Nom du service	Heures mensuelles
Gestionnaires de la réussite des clients	Jusqu'à huit heures par mois
Analyses et Rapports avancés	Jusqu'à 16 heures par mois

Gestionnaires de la réussite des clients

Vous aurez accès à un gestionnaire de la réussite des clients, qui fournira les services suivants, à votre demande :

- Assistance dans l'utilisation de tout ensemble d'outils, de capacités ou d'interfaces du Produit pour maintenir, prendre en charge ou améliorer les flux ou en créer
- Conseils stratégiques sur la conception et la mise en œuvre de nouveaux programmes ou parcours
- Examens des activités et planification de la feuille de route stratégique
- Assistance concernant le contenu de Votre message et la compréhension des directives relatives au contenu du marché
- Assistance à la révision et à l'interprétation des rapports
- Demandes ponctuelles de formation

Analyses et Rapports avancés

- Élaboration et amélioration de Vos rapports
- Conseils en ingénierie de données liés aux transformations et à la livraison des données
- Configuration ou amélioration du journal
- Services d'analyse, y compris le nettoyage, la présentation et l'analyse des données
- Améliorations apportées à la configuration des données d'observations commerciales ou aux tableaux de bord intégrés

Responsabilités de Cisco

- Cisco fournira l'offre de Service en fonction de l'option et de la quantité sélectionnées dans le bon de commande pour lequel Cisco a été payée. Vous êtes en droit d'acheter les offres de Service uniquement dans le cadre du Service-Logiciel.

Responsabilités du Client

- Déployer les efforts raisonnables pour isoler le problème du logiciel d'application avant de demander une assistance à Cisco.
- Acquérir, installer, configurer et fournir une assistance technique pour les Produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ainsi que pour l'Infrastructure réseau, notamment les Réseaux de données locaux et étendus, de même que l'équipement requis par Cisco pour exploiter le Logiciel d'application.
- Maintenir la mise en œuvre complète de Votre Logiciel d'application pour le Logiciel d'application 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 Application Logicielle.