



<< Service Description

Cisco Networking Open Architecture Support Services >>

Description de service

Services d'assistance pour l'architecture ouverte de réseau de Cisco

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

Ce Service couvre les licences logicielles permanentes de l'infrastructure sur site incluses dans les produits de l'architecture ouverte de réseau de Cisco.

Le produit de l'architecture ouverte de réseau de Cisco est vendu avec le Matériel et le Logiciel d'infrastructure. Ce Service couvre uniquement le Logiciel d'infrastructure. Pour l'assistance Matérielle relative aux Produits de l'architecture ouverte de réseau de Cisco, le Service de base pour les fournisseurs de services sans service de soutien logiciel (ce [lien](#)) est requis.

Les Produits de l'architecture ouverte de réseau de Cisco Vous permettent d'installer un système d'exploitation de réseau qui n'est pas de marque Cisco, tel que le « Logiciel pour la mise en réseau ouverte dans le nuage » (SONiC). Ce Service exclut toute assistance pour les logiciels ne portant pas la marque Cisco ou les logiciels fournis par le Client, tels que SONiC (y compris SONiC mis en ligne sur [Cisco.com](#)). 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.

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 permanent, pour lequel Cisco a reçu les frais appropriés. Vous avez droit au soutien Logiciel acheté jusqu'à la fin de la période achetée, qui ne dépassera pas le dernier jour de soutien pour les licences permanentes.

Cisco proposera les éléments suivants :

- 2.1 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) ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet.

- 2.2 Gestion des problèmes conformément aux directives de gravité de Cisco Software Support pour les Fournisseurs de services.
- 2.3 l'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.
- 2.4 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 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 :

- 3.1 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.
- 3.2 Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la Liste des équipements.
- 3.3 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.
- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 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 de 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.

- 3.7 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.
- 3.8 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 de temps de réponse pour les Services d'assistance pour l'architecture ouverte de réseau de Cisco

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

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.
24 h sur 24, 7 jours sur 7 en ligne ou par téléphone	Réponse en une heure	Réponse au plus tard le jour ouvrable suivant