



## << Service Description

# Cisco Independent Software Vendor Application Services >>

## Description de service

# Services d'application pour distributeurs indépendants de logiciels 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

Cisco offre des services d'assistance et d'application pour distributeurs indépendants de logiciels qui prennent en charge des produits logiciels tiers approuvés. Cisco devient le principal point de contact afin que le client puisse coordonner ses services avec le distributeur indépendant de logiciels tiers (ISV).

### 2. Responsabilités de Cisco

- Mettre à disposition un accès en tout temps au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour aider le client par téléphone, par télécopie, par courriel ou sur Internet pour l'utilisation, la configuration et le dépannage de logiciels de distributeurs indépendants. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure aux appels de gravité 1 et 2 reçus. Cisco répondra dans l'heure aux appels de gravité 3 et 4 reçus pendant les heures de bureau normales, et répondra au plus tard le prochain jour ouvrable aux appels reçus en dehors des heures de bureau normales.
- Mettre à disposition des renseignements sur la solution qui fait appel aux logiciels des distributeurs indépendants sur la page Cisco.com. Ce système procure des renseignements généraux et techniques utiles au client sur les solutions et les produits Cisco. Veuillez noter que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer.
- Fournir des correctifs ou coordonner un accès à des solutions de contournement pour tout problème signalé portant sur le logiciel d'un ISV, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Les correctifs de logiciels et les versions de maintenance pour les logiciels des ISV touchés par un problème sont téléchargeables à partir du site Web des distributeurs concernés (le cas échéant) ou par le biais d'un autre processus déterminé par ces derniers et par le Centre d'assistance technique Cisco.
- Dans le cas où Cisco doit rediriger les clients vers les distributeurs indépendants pour résoudre des problèmes d'assistance logicielle, Cisco ouvrira un dossier pour le client dans le système de gestion des dossiers des ISV. Dans certains cas, le client travaillera directement avec le distributeur pour traiter le dossier. Dans d'autres, Cisco peut



exiger que le client communique directement avec les ISV plutôt qu'avec Cisco pour résoudre les problèmes liés à leurs logiciels.

- Lors du traitement du dossier, il est possible que Cisco doive divulguer les renseignements du client aux ISV. De tels renseignements peuvent comprendre des journaux, des résultats de diagnostics et des renseignements sur les contacts.

### 3. Responsabilités du Client

- Le client ouvrira un dossier auprès de Cisco pour la recherche de service initiale, à moins d'indication contraire par Cisco.
- Le client reconnaît que Cisco pourrait divulguer des renseignements sur le client aux ISV à des fins d'intervention au dossier, de dépannage rapide et de résolution de problème; le client autorise une divulgation dans ce sens.
- Fournir un accès raisonnable aux logiciels des distributeurs indépendants, aux frais du client, par le biais d'Internet ou d'un modem afin d'établir une liaison de transmission des données entre le client et le spécialiste en ingénierie du Centre de soutien technique de Cisco ou les employés du distributeur indépendant, le cas échéant, 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 l'autorisation d'accès aux sites Web des ISV pour obtenir leurs versions logicielles (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 des distributeurs indépendants.
- Mettre à jour la dernière version logicielle de Cisco et du distributeur indépendant concerné, si Cisco ou ce dernier le recommande, et ce, dans le but de corriger un problème signalé en lien avec le logiciel du distributeur indépendant.
- Le client doit fournir tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
- Recevoir les services sur le logiciel du distributeur indépendant pour lequel le client :
  - a acquis une licence valide et en cours de Cisco pour les dernières versions de logiciels tiers ou pour renouveler l'assistance pour une version de licence prise en charge et valide.
  - a terminé le processus d'inscription au service d'activation Cisco ou à celui du distributeur indépendant, le cas échéant.
  - a vérifié que le problème est présent sur le matériel Cisco avant d'ouvrir un dossier avec Cisco.
- Déployer tous les efforts raisonnables pour isoler le problème du logiciel du distributeur indépendant avant de demander l'assistance de Cisco.
- Obtenir, installer, configurer et fournir une assistance technique pour tous les produits tiers (non couverts par ce service) qui interagissent avec le logiciel du distributeur indépendant, y compris les mises à niveau requises par Cisco, par le distributeur de logiciels ou par des services connexes.
- Maintenir la mise en œuvre complète du logiciel du distributeur indépendant, aux frais du client, pour le logiciel auquel la même option de service est appliquée, et ce, afin que Cisco ou le distributeur indépendant fournissent des services pour toute partie de la mise en œuvre du logiciel du client.