

## « Service Description

# Software Support Service »

## Description de service

# Service d'assistance logicielle

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

Le Service de soutien logiciel couvre le Logiciel d'application qui lui est associé et qui a été vendu sous l'une des formes suivantes :

- Licence permanente d'utilisation d'un logiciel sur place
- Licence d'abonnement logiciel sur place
- Abonnement à un logiciel sous forme de service (SaaS) pour un logiciel hébergé sur le nuage de Cisco

Remarque : L'abonnement logiciel peut être hybride, c'est-à-dire un logiciel d'application hébergé à la fois sur le nuage de Cisco et sur place, ou peut donner le droit d'utiliser l'application sur un autre nuage ou dans l'environnement sur place.

Pour chaque logiciel d'application, les options de soutien suivantes peuvent être achetées :

- Assistance de base du produit
- De base
- Amélioré
- Supérieur

Pour les licences permanentes d'utilisation du logiciel sur place, le soutien logiciel peut être acheté à titre de couverture de soutien logiciel. Le soutien logiciel offre les mêmes services que l'option de service de soutien logiciel de niveau De base avec assistance téléphonique.

Dans le cadre d'une licence permanente d'utilisation du logiciel sur place, il faut préciser l'option de services de soutien logiciel achetée avec la licence. Si l'option n'est pas précisée, le soutien De base avec assistance téléphonique ou le soutien logiciel est attribué par défaut. Le niveau Amélioré comprend les éléments livrables de l'option De base. Le niveau Supérieur comprend les éléments livrables des options Amélioré et De base.

Les licences d'abonnement logiciel et les abonnements de SaaS comprennent une option de Service de soutien logiciel intégrée. Si l'option n'est pas déterminée, le service d'assistance de base du produit avec assistance en ligne est attribué par défaut. Le Client peut acheter n'importe quelle option offerte de Service de soutien logiciel en plus afin de compléter l'option comprise dans l'abonnement. Dans le cadre d'un abonnement qui comprend seulement le service d'assistance de base du produit, l'option de service Amélioré peut être achetée afin d'obtenir les éléments livrables du niveau Amélioré. Par ailleurs, l'option de service Supérieur peut être achetée afin d'obtenir les éléments livrables des services Amélioré et Supérieur.

## 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 perpétuel, le logiciel d'abonnement ou l'abonnement au logiciel en tant que service pour lequel Cisco a reçu les frais appropriés. Le client a droit au soutien logiciel acheté jusqu'à la fin de la période achetée du logiciel en tant que service, qui ne dépassera pas le dernier jour de soutien pour les licences permanentes.

Cisco fournit un soutien pour les solutions hébergées et gérées par les Partenaires uniquement si la solution est déployée et offerte conformément aux exigences applicables du programme en vigueur, le cas échéant. Cisco peut refuser ou cesser de fournir un soutien si la solution du Partenaire ne répond pas ou ne répond plus aux exigences du programme.

### 2.1 Assistance de base du produit

- Accès au centre d'assistance technique Cisco (TAC) pour obtenir du soutien et du dépannage grâce à des outils en ligne et à l'ouverture de dossier en ligne uniquement. L'ouverture de dossier par téléphone n'est pas possible avec cette option. Reportez-vous au tableau 1 (Délais de réponse du soutien logiciel) ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet.
- Accès à Cisco.com. Ce système offre au client des renseignements d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du centre des logiciels de Cisco. Cisco peut parfois déterminer des restrictions d'accès.
- Mises à jour des Logiciels d'application :
  - Solutions de contournement ou correctifs relatifs aux problèmes signalés du logiciel d'application, par le déploiement d'efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour les logiciels sur place. Dans le cas d'un correctif pour un logiciel d'application sur place, une version de maintenance présentant le problème sera fournie de l'une des manières suivantes : (a) téléchargement à partir du site Cisco.com (le cas échéant) ou (b) expédition sur un support comme un CD-ROM par un transporteur désigné. Si le Client exige que le logiciel d'application soit expédié par un autre transporteur, il en assumera les frais. Tous les logiciels permanents atteindront une date de fin de vente, y compris la fin du soutien, des versions de correctifs et de maintenance.
  - Versions majeure, version mineure et versions de maintenance pour les logiciels sur place. Pour un logiciel d'application qui fonctionne dans les locaux du client (sur

place) ou dans un environnement contrôlé par celui-ci, les versions du logiciel d'application et les documents connexes sont disponibles par le service d'assistance et de téléchargement (<http://www.cisco.com/go/software>), ou sur un support comme un CD-ROM grâce à l'outil de mise à niveau de produits Cisco. Les documents connexes (s'il y a lieu) sont accessibles sur Cisco.com et se limitent à un (1) exemplaire par version de logiciel. Des exemplaires supplémentaires peuvent être achetés, au besoin.

- Pour les SaaS : tout correctif ou toute version de maintenance, version mineure et version majeure du logiciel d'application sera intégré au SaaS et ne pourra pas être téléchargé par le client.

## 2.2 Niveau de base

- Accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au TAC 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 logiciel) ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet. Préséance des demandes d'assistance sur celles associées à l'option d'assistance de base du produit.
- Versions de maintenance pour les téléphones IP de Cisco déployés dans un environnement d'appel de Cisco couvert.

## 2.3 Niveau amélioré

- Accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au TAC de Cisco pour recevoir de l'assistance par téléphone, ou à l'aide d'outils pour l'utilisation et le dépannage des logiciels d'application. Reportez-vous au tableau 1 (Délais de réponse du soutien logiciel) ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet. Préséance des demandes d'assistance sur celles associées à l'option De base.
- Accès direct à un ingénieur qualifié possédant une expertise en matière de solutions.
- Coordination du soutien multiproduit et multifournisseur.
- Accès à des conseils pour la configuration de la structure du compte Smart et de l'activation de la licence du logiciel.
- Soutien à la configuration pour fournir des conseils et des directives sur les processus afin d'assurer la constance du rendement du Logiciel d'application dans l'environnement informatique du Client. Exemples :
  - Conseils sur le déploiement des mises à jour logicielles et de la migration
  - Instructions sur l'installation initiale et le déploiement du logiciel d'application.

- Pour le plan Collaboration Flex, une assistance à la configuration pour l'authentification unique, l'intégration de répertoires, le calendrier hybride et la proximité sera fournie pendant les quatre-ving-dix (90) premiers jours.
- Tous les dossiers ouverts dans le TAC seront acheminés vers une de leurs équipes d'experts pour être traités dans le cadre de la résolution de problèmes logiciels.
- Réunion initiale avec le Client en vue de connaître les résultats escomptés pour définir un plan d'adoption pour la TI et la sécurité de l'information.
- À la discrétion de Cisco, fournir des examens périodiques de l'état technique :
  - Confirmer les résultats escomptés du client et proposer des mises à jour au plan d'adoption pour les TI et InfoSec.
  - Évaluer la configuration du logiciel, les paramètres, etc., et recommander des modifications, et offrir des conseils techniques relatifs aux besoins continus du client par rapport aux résultats escomptés.
  - Comparer les progrès réalisés par rapport aux objectifs à atteindre.
  - Trouver des solutions aux limites ou aux influences du plan d'adoption pour les TI et la sécurité de l'information.
  - Offrir des recommandations quant à l'optimisation des guides de meilleures pratiques, de la formation, du matériel de marketing, ou des suggestions relatives aux modifications de processus pour atteindre les résultats escomptés.
- Admissibilité à de l'assistance liée à l'intégration des Logiciels d'application dans l'environnement informatique du Client, et recommandations continues au personnel du service de dépannage du Client quant à l'assistance aux utilisateurs du Logiciel d'application. Exemples :
  - Formation du personnel du service de dépannage du Client sur les meilleures pratiques en matière de processus et de fonctionnalités des produits.
  - À la discrétion de Cisco, effectuer une évaluation périodique du risque sur le système Cisco pour les déploiements sur place.
- Pour la sécurité, l'accès à certains livrables, comme le soutien à l'activation, les conseils de configuration et les examens périodiques de l'état technique, pourra être fourni de façon numérique ou par une ressource technique selon les minimums dépensés par le client. Une dépense minimale est fixée à chaque niveau de produit.

## 2.4 Niveau supérieur

- Accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au TAC de Cisco pour recevoir de l'assistance par téléphone, ou à l'aide d'outils pour l'utilisation et le dépannage des logiciels d'application. Reportez-vous au tableau 1 (Délais de réponse du soutien logiciel)

ci-dessous pour en connaître davantage à ce sujet. Préséance des demandes d'assistance sur celles associées à l'option Amélioré.

- Gestion désignée des services relatifs aux produits couverts par un expert technique durant les heures d'ouverture locales.
  - L'expert assure la gestion des incidents, la gestion des changements et la gestion du signalement progressif. De plus, il facilite et accélère la résolution des dossiers de gravité 1 et 2 selon les cas d'utilisation propres au client.
  - Le Gestionnaire du service désigné aide à gérer les problèmes en offrant des conseils techniques concernant toutes les solutions de contournement et les mesures correctives appropriées en fonction des analyses de cause première qui sont disponibles.
  - Évaluations techniques périodiques : le Gestionnaire de service désigné mènera des évaluations techniques trimestrielles sur l'état et les résultats du soutien technique et proactif aux problèmes s'inscrivant dans la description du service. Des évaluations de la performance globale seront également menées.
- Dans le cadre de la Gestion des services désignée, l'admissibilité au soutien fait appel aux Informations client, comme son environnement, sa configuration logicielle, ses flux de travaux opérationnels, et son plan d'adoption pour les TI et InfoSec afin d'offrir ce qui suit :
  - Une assistance technique sur toutes protections opérationnelles contre les problèmes connus et les modifications susceptibles de nuire aux opérations et à la disponibilité du Logiciel d'application.
  - Des conseils relatifs aux modifications de produit planifiées qui peuvent avoir une incidence sur la disponibilité du Logiciel d'application ou de son ensemble de fonctionnalités.
  - Une consultation semestrielle pour faciliter la planification des mises à niveau, de l'expansion et de la migration en vue de toute activité de croissance nécessaire au déploiement.
  - Un résumé annuel de l'analyse des tendances des dossiers, une évaluation de la configuration logicielle et des recommandations concernant les modifications.
- Admissibilité au Soutien avancée en matière de gestion du cycle de vie.
  - À la discrétion de Cisco, procéder à un examen périodique de l'état technique, comme décrit dans l'option Amélioré.
  - Analyses avancées du soutien : rapport d'analyse de la Demande d'assistance sur le Tableau de bord du Client pour les problèmes de gravité 1 et 2 contenant des pratiques exemplaires visant à réduire le nombre de demandes de ce type.

### 3. Responsabilités du Client

La prestation des services de Cisco sous-entend que le Client facilitera les Services de soutien logiciel comme suit :

- Mettre à jour l'information sur le contrat de soutien pour refléter les dernières version majeure et version mineure déployées sur place.
- Déployer tous les efforts raisonnables pour cerner le problème du Logiciel d'application avant de demander l'assistance de Cisco et fournir tout le matériel nécessaire à l'isolement des pannes.
- 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 d'application.
- Maintenir la mise en œuvre complète du 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 d'application logicielle du client.
- Certains services sur place ne peuvent être offerts que si le client accepte de partager des données de télémétrie avec Cisco. Le Client doit accepter cela afin de recevoir les services. Ces données seront uniquement utilisées afin d'offrir le service.

En outre, dans le cadre de la prestation des Services de soutien logiciel Amélioré et Supérieur, Cisco considère que le Client facilitera les Services de soutien logiciel en effectuant les actions suivantes :

- Pour effectuer des analyses sur les données de consommation en vue d'aider à améliorer l'utilisation des fonctionnalités, le Client fournira des renseignements de consommation au moyen d'une méthode mutuellement convenue.
- Désigner des utilisateurs du logiciel, des administrateurs informatiques et un membre du personnel du service de dépannage qui participeront à la formation et aux évaluations des processus, le cas échéant.
- Les utilisateurs désignés par le client suivront toute formation nécessaire offerte par Cisco et recommandée pour les produits que le client a achetés.
- Informer Cisco des procédures opérationnelles normales de son entreprise, de ses nomenclatures opérationnelles internes et de son environnement afin de permettre à Cisco de communiquer et de discuter efficacement des dossiers avec le Client dans le contexte de son cadre commercial.
- Maintenir la mise en œuvre complète du logiciel pour chaque technologie utilisée dans le cadre de la même option de service de soutien logiciel afin que Cisco fournisse des services pour toute partie de la mise en œuvre du logiciel.
- Les clients de Cisco Webex Meetings ayant opté pour l'option de Service Amélioré ou Supérieur avec l'offre de partenaire fournisseur de services Cloud Connected Audio

doivent reconnaître et autoriser, en vertu des ententes en vigueur avec les partenaires, que Cisco divulguera les Informations client au partenaire du service Cisco Cloud Connected Audio ou Webex aux fins de la coordination des dossiers (dirigée par Cisco).

### **Objectifs de Délai de réponse du Soutien logiciel**

Le Délai de réponse correspond au temps écoulé entre le moment où une demande est soumise 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. Dans certains cas, la gravité attribuée aux demandes peut être modifiée pour respecter les directives en matière de gravité du soutien logiciel (consulter le [Guide des services](#) pour la définition des niveaux de gravité).

Tableau 1. Délai de réponse du Soutien logiciel

Service d'assistance logicielle	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.
Assistance de base du produit	En ligne	Non disponible	Réponse durant le jour ouvrable suivant, pendant les heures de travail normales locales
De base	En tout temps en ligne et par téléphone	Réponse en une heure	Réponse durant le jour ouvrable suivant
Amélioré	En tout temps en ligne et par téléphone	Réponse en 30 minutes	Réponse en 1 heure
Supérieur	En tout temps en ligne et par téléphone	Réponse en 15 minutes	Réponse en 1 heure

\* Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures d'ouverture, Cisco répondra au cours du jour ouvrable suivant.