



## <<Independent Software Vendor Application Services>> Description des services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants

Ce document décrit les services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants (« ISV ») de Cisco.

**Documents connexes :** ce document doit être consulté conjointement avec les documents suivants (en anglais), également présents sur le site [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice](http://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 capitales utilisés dans cette description revêtent la signification présentée dans le glossaire de termes.

**Vente directe par Cisco.** Si vous avez souscrit à ces services directement auprès de Cisco, ce document est incorporé dans votre contrat cadre de services (MSA, Master Services Agreement) que vous avez signé avec Cisco. En cas de conflit entre la présente description de service et votre contrat MSA (ou équivalent), cette description de service fait foi. Tous les termes en majuscules non définis dans le glossaire supplémentaire pour les services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné au sein du MSA ou du contrat de services équivalent signé entre 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. Il ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il en existe un) qui régit les conditions 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](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice). Tous les termes en majuscules non définis dans le glossaire supplémentaire pour les services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le glossaire à l'adresse URL ci-dessus.

Cisco s'engage à fournir les services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants décrits ci-dessous comme sélectionnés et détaillés sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant.

### Résumé du service

Les services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants fournissent une assistance technique pour les logiciels tiers que Cisco a acquis auprès d'un fournisseur de logiciels indépendant (« ISV »).

### Services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants (« ISV »)

#### Responsabilités de Cisco :

- Mise à disposition d'un accès au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone, fax, courrier électronique ou Internet pour répondre aux questions relatives à la résolution des problèmes de configuration, de dépannage et d'utilisation du logiciel. Cisco traitera, dans un délai d'une (1) heure, les appels reçus au cours des heures de bureau normales et les appels d'un niveau de gravité 1 et 2 reçus en dehors des heures de bureau normales. Cisco traitera les appels d'un niveau de gravité 3 et 4, reçus en dehors des heures de bureau normales, au cours du jour ouvrable suivant, au plus tard.
- Gestion des problèmes conformément au guide Directives [en matière de gravité et de signalisation progressive](#).
- Accès à Cisco.com pour obtenir des renseignements sur la solution qui implique le logiciel tiers. Ce système offre au Client des informations techniques et générales utiles sur les produits et solutions Cisco. Veuillez noter que les restrictions d'accès identifiés par Cisco peuvent s'appliquer.
- Mise en place d'efforts commerciaux raisonnables pour mettre à disposition des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes logiciels signalés. Les correctifs logiciels et versions de maintenance pour les logiciels tiers présentant un problème seront fournis sous forme de téléchargement à partir du site Internet du fournisseur de logiciels indépendant (« ISV »), le cas échéant, ou par d'autres biais tels que définis par l'ISV et le Centre d'assistance technique de Cisco.
- Versions de logiciels tiers. Les versions de logiciels tiers et la documentation associée sont directement disponibles auprès de l'ISV. Vous pouvez obtenir la documentation d'assistance associée directement auprès de l'ISV.
- Dans le cas où Cisco détermine qu'une escalade vers l'ISV est nécessaire pour des questions concernant le logiciel tiers, Cisco ouvrira un dossier pour le Client sur le système de gestion des incidents de l'ISV. Dans certains cas, le Client devra alors directement travailler avec l'ISV pour résoudre le problème. Dans certains cas, Cisco peut exiger que le Client contacte

directement l'ISV pour les questions relatives aux logiciels tiers.

- Pour la résolution du problème, il peut être nécessaire que Cisco divulgue des renseignements concernant le Client à l'ISV. Ces informations peuvent comprendre des journaux, des résultats du diagnostic et des informations de contact.

#### Responsabilités du Client :

Les options d'offre de services supposent que le Client s'engage à :

- Indiquer un niveau de gravité pour les appels, comme décrit dans le guide Directives [en matière de gravité et de signalisation progressive](#).
- Le Client ouvrira un dossier avec Cisco pour l'analyse initiale sur le service sauf instructions contraires de la part de Cisco.
- Le Client reconnaît qu'il peut être nécessaire à Cisco de divulguer des renseignements le concernant à l'ISV pour la résolution du problème et autorise une telle divulgation.
- Fournir, à sa charge, un accès raisonnable au logiciel tiers via Internet ou via un modem afin d'établir un lien de communication de données entre le Client et l'ingénieur du centre d'assistance technique Cisco (TAC) et/ou le personnel de l'ISV, mettre à disposition les mots de passe dans le but de diagnostiquer les problèmes et, si possible, de les corriger à distance.
- Le Client sera invité à accéder au site Web de l'ISV pour obtenir les versions de logiciels tiers (c.-à-d. des correctifs, des mises à jour et des mises à niveau) ainsi que des informations spécifiques, de la documentation, une base de connaissances sur les logiciels tiers.
- Fournir à Cisco un préavis de trente (30) jours pour toute demande d'ajout à la liste des équipements.
- Fournir les coordonnées d'expédition actuelles suivantes : nom du contact, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail et numéro de fax.
- Fournir des numéros de série valables et applicables pour tous les problèmes concernant des produits tiers signalés à Cisco ou lors des demandes d'informations sur l'utilisation d'un produit à Cisco. Cisco peut également demander au Client de fournir des informations supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du produit tiers, des informations sur la ville ainsi que le code postal.
- Sur demande, fournir à Cisco une liste de tout le personnel que le Client a autorisé à contacter Cisco ou à accéder à Cisco.com pour les Services. Le

Client est chargé de réviser cette liste annuellement et d'ajouter ou de supprimer des membres du personnel selon les besoins.

- Procéder à la mise à jour vers la dernière version du logiciel Cisco et du logiciel tiers, sur invitation de Cisco ou de l'ISV, le cas échéant, pour corriger un problème de logiciel tiers signalé.
- Le Client doit s'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que les frais supplémentaires pour toute demande de mise en place de services sur site ou de services ne rentrant pas dans la cadre des options de service décrites dans le présent document.
- Mettre à disposition le matériel requis pour isoler la panne.
- Réceptionner les Services sur le logiciel tiers pour lequel le Client a :
  - Acquis une licence valide et en cours pour les dernières versions du logiciel tiers ou renouveler l'assistance pour une révision de licence prise en charge.
  - Achevé la procédure d'enregistrement de l'ISV ou de Cisco, le cas échéant, pour l'activation du service.
  - Vérifié que le problème existe sur le matériel de Cisco avant d'ouvrir un dossier auprès de Cisco.
- Mettre en place toutes les mesures raisonnables pour isoler le problème du logiciel tiers avant de demander de l'assistance à Cisco.
- Acquérir, installer, configurer et fournir une assistance technique pour tous les produits tiers, (non couverts par ce service) qui interagissent avec ce produit, y compris les mises à jour requises par Cisco, l'ISV ou les services connexes
- Maintenir la mise en œuvre de l'intégralité du logiciel tiers du Client actuellement en usage en vertu de la même option de service pour que Cisco et / ou l'ISV fournisse des services pour toute portion de la mise en œuvre du logiciel tiers du Client.

#### Glossaire des termes supplémentaires pour les services d'application de fournisseurs de logiciels indépendants (« ISV »)

- **Fournisseur de logiciels indépendant** : désigne un fournisseur de logiciels tiers.
- **Logiciels tiers** : désigne des logiciels mis au point par un fournisseur de logiciels indépendant. Ces logiciels peuvent inclure des versions de logiciels et mises à niveau initiales / mises à jour mises au point après la sortie initiale par le fournisseur de logiciels indépendant.