



## «Service Description for Cisco on Demand» Description du service Cisco à la demande

Le présent document décrit l'Offre Cisco à la demande vendue par Cisco Systems, Inc. et les Sources agréées par Cisco.

### Description de service

Lors du paiement des Frais, Cisco doit fournir l'instance Cisco à la demande et l'accès à celle-ci (l'« Offre ») comme décrit dans le présent document (la « Description de service »). Dans certains documents, l'Offre peut également être désignée par le terme « Services ».

### Contrat applicable

Cette Description de service est soumise aux conditions du Contrat sur les logiciels-services (SaaS) de Cisco (ou un autre Contrat de Produit, de licence de l'utilisateur final ou de Services convenu entre le Client et Cisco) mentionné dans la Commande, notamment tout Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire applicable ou d'autres addendas associés à l'Offre (le « Contrat »).

Si vous avez acheté cette Offre par l'intermédiaire d'une Source agréée par Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif sauf pour l'Annexe G, Section 1, Anonymat des données que la Source agréée par Cisco doit vous transmettre et à laquelle vous devez accepter de vous conformer, puisqu'il s'agit d'une condition de vente. Le présent document ne constitue pas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de cette Offre est celui établi entre le Client et la Source agréée par Cisco. La Source agréée par Cisco doit fournir ce document au Client. Le Client peut également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services et des offres proposés par Cisco, à l'adresse suivante : [www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

### Commande

Le terme « Commande » désigne une commande écrite ou électronique placée auprès de Cisco pour l'Offre à fournir par Cisco en vertu du Contrat. La Commande connexe mettra en référence la présente Description de service qui expose en détail la quantité, le type, le prix, les conditions de paiement et tout autre engagement de capacité ou de base applicable par le Client.

### Ordre de priorité

Le Client aura le droit d'utiliser l'Offre pour la durée indiquée dans la Commande, sous réserve des modalités du Contrat et de la présente Description de service. En cas de conflit entre le Contrat et la présente Description de service, la Description de service aura préséance.

### Définition des termes

Sauf mention contraire dans la présente Description de service, les termes en lettres majuscules utilisés dans cette Description de service sont définis dans le Glossaire en annexe (Annexe A), dans la Commande ou dans le Contrat.

### Répartition des responsabilités

Dans tout tableau de répartition des responsabilités, si les deux cases sont cochées, chaque partie est responsable de la tâche concernée. Si une case porte l'intitulé « Aider », cela signifie que la partie concernée fournira une assistance raisonnable et des renseignements à la partie à laquelle revient la tâche ou la responsabilité.

## 1. Aperçu

L'Offre comprend une application infonuagique, des gadgets et des services Web conçus par Cisco combinant plusieurs composants open source avec des opérations gérées dans une solution complète permettant de faciliter l'engagement des clients au sein d'une communauté de collaboration qui active plusieurs canaux de communication entre les agents des Utilisateurs finaux et ceux du Client.

- Offre :** L'Offre permet au Client d'accéder à sa propre instance de communauté Cisco à la demande et aux composants connexes.
- Livraison :** L'Offre est livrée sous forme de logiciels-services (SaaS) par Internet et est hébergée sur une solution d'hébergement public ou tiers.
- Accès :** Le Client peut utiliser et gérer sa Communauté et y accéder directement en tant qu'administrateur disposant de droits limités.
- Tiers :** Cisco autorise et gère l'option d'agent de clavardage HTML et se réserve le droit de changer le fournisseur, l'agent d'interface utilisateur et les fonctionnalités.
- Propriété du contenu :** Le Client conserve le contrôle du contenu du Client hébergé par Cisco au nom du Client dans le cadre de l'Offre. En fonction de l'Offre, le Client et les Utilisateurs finaux peuvent accéder à tout autre contenu Cisco fourni par l'entremise de l'Offre (« Contenu Cisco »). La propriété du Contenu respectif de chaque entité demeure celle des propriétaires respectifs et aucun droit de Contenu Cisco n'est transféré au moyen d'un accès par l'intermédiaire de l'Offre ou par un autre moyen. Cisco a le droit d'exploiter le contenu du Client à l'avantage du Client. Cisco détient également des droits d'accès au contenu du Client qu'elle peut exploiter en se conformant aux modalités de la **Section G** du présent document.

- 1.1. L'Offre comprend les fonctionnalités suivantes :
- a. Application Web et communauté
  - b. Gadgets
  - c. Méthodes API
  - d. Clavardage HTML
  - e. Publication de documents dans la Communauté
  - f. Flux des vidéos Cisco
  - g. Publication de blogue
  - h. Téléchargements de logiciels fournis par Cisco
  - i. Opérations liées au soutien de service
  - j. Intégration d'analyses pour un fournisseur de services d'analyse tiers
- 1.2. Les produits et services qui ne sont pas expressément énoncés dans la présente Description de service sont exclus de l'Offre, notamment, sans s'y limiter, les éléments suivants :
- a. Connectivité Internet du Client, connectivité entre les sites du Client ou tout équipement dont le Client a besoin pour établir la connectivité.
  - b. Tout équipement dans les locaux du Client
  - c. Les éléments répertoriés comme relevant de la responsabilité du Client dans la présente Description de service.
  - d. Exécution par Cisco de tout service sur site.
  - e. Outre les éventuels logiciels tiers fournis par Cisco dans le cadre de l'Offre, tout ce qui figure dans la Liste des services non couverts, accessibles à l'adresse suivante :  
[http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/index\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/index_fr.html)
- 1.3 **Modifications apportées à l'Offre.** Cisco peut modifier l'Offre à condition que les modifications en question ne réduisent pas considérablement les fonctionnalités de l'Utilisateur final ou la fonction de l'Offre.

## 2. Composants

- 2.1. **Infrastructure et logiciel.** Cisco devra :
- a. fournir l'Offre décrite dans le présent document;
  - b. obtenir et gérer la solution de clavardage HTML pour le Client;
  - c. dépanner et surveiller l'infrastructure de l'Offre;

- d. autoriser l'accès administrateur uniquement aux employés Cisco et aux sous-traitants appropriés chargés de la gestion de l'Offre;
- e. fournir et sécuriser les nœuds pertinents pour les serveurs de l'Offre;
- f. assurer la sauvegarde du contenu du Client une fois chaque jour. les restaurations seront effectuées uniquement pour les problèmes systémiques qui touchent tous les Clients;
- g. fournir la fonction permettant d'héberger le contenu du Client sur un service en nuage commercial et public disponible; et
- h. mettre en œuvre des mesures raisonnables et appropriées conçues pour renforcer la protection du Contenu du Client contre les pertes, les accès ou les divulgations accidentelles non autorisés.

## 2.2. Activation de l'Offre et opérations d'assistance pour l'Offre. Cisco devra :

- a. approvisionner la Communauté des Clients et permettre à cette dernière d'accéder aux Administrateurs des clients;
- b. fournir l'accès au soutien d'activation du Client par téléphone ou WebEx pour une période allant jusqu'à deux heures pour la première configuration de base (heures supplémentaires disponibles moyennant des frais);
- c. assurer la surveillance 24 h sur 24 et 7 j sur 7 de l'infrastructure de l'Offre;
- d. fournir le matériel de formation pour les Administrateurs de clients et les Utilisateurs finaux;
- e. permettre l'exploration du Contenu du Client pour le Client à la cessation ou l'expiration conformément aux modalités du Contrat; et
- f. déployer des efforts commercialement raisonnables pour s'assurer que l'infrastructure de l'Offre est à jour par rapport aux correctifs de sécurité standard du secteur.

## 3. Responsabilités concernant l'infrastructure et l'administration

3.0 Les parties conviennent que la bonne personne, comme indiqué par la présence d'un X dans la colonne appropriée, est le principal, voire le seul responsable des tâches dans les tableaux ci-dessous.

### Infrastructure

Responsabilité ou tâches dans des activités d'assistance vitale	Client	Cisco
Surveillance des systèmes de composants gérés		X
Gestion des incidents liés aux composants gérés		X
Gestion des problèmes liés aux composants gérés		X
Assistance de niveau 0 (L0) pour l'Utilisateur final	X	
Assistance de niveau 1 à 3 (L1-L3) pour les mandataires du Client*		X
Gestion du changement		X
NOC opérationnel pour les composants gérés		X
Assistance matérielle et logicielle		X
Service de récupération des biens		X

\*Cisco est chargé de fournir une assistance de niveau L1-L3 au Client uniquement, et non aux Utilisateurs finaux de ce dernier.

### Administration système

Responsabilité ou tâches au niveau de l'administration système	Client	Cisco
Connectivité Internet du Client, connectivité entre les sites du Client ou tout équipement dont le Client a besoin pour établir la connectivité	X	
Administrer l'accès de l'Utilisateur final	X	
Fournir un accès basé sur certificat pour HTTPS		X
Gérer l'accès administrateur du Client à l'Offre	X	
Définir les autorisations des Utilisateurs finaux		X
Définir les rôles liés à l'Offre		X

- 3.1. **Gestion des changements apportés à l'Offre.** Cisco a mis en place des procédures de gestion des changements; Cisco planifiera les changements et les appliquera à l'Offre en appliquant ces procédures. Les modifications facultatives ou optionnelles à la demande du Client pour la Communauté des clients seront soumises à la procédure de demande de modification conformément à l'**Annexe B**. Les responsabilités des parties en matière de gestion des changements sont les suivantes :

Responsabilité ou tâche	Client	Cisco
Informar l'autre partie des changements apportés à son environnement pouvant avoir d'importantes répercussions sur les Clients ou les Utilisateurs finaux. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour aviser le Client au moins 48 heures à l'avance des modifications en dehors de la période de maintenance habituelle. Les Clients sont chargés d'avertir les Utilisateurs finaux.	X	X
Élaborer un plan de modifications comportant des éléments tels que la classification des modifications, les avantages prévus, le plan de détection, d'évaluation et d'atténuation des risques, le plan de reprise/d'urgence en cas de problèmes importants liés aux modifications, ainsi que d'autres éléments similaires		X
Informar le Client des mises à jour de l'Offre, des modifications importantes relatives à l'Offre ou des modifications qui nécessitent l'intervention ou l'assistance du Client		X
Aviser les Utilisateurs finaux des nouvelles fonctionnalités, des étapes nécessaires pour paramétrer de nouvelles capacités (le cas échéant) et appliquer les instructions	X	
Notifier la période de maintenance au Client de Cisco et aux utilisateurs finaux du Client	X	X

Activités de l'entreprise de gestion des programmes	Client	Cisco
Gestion des commandes et logistique		X
Communication au Client des renseignements sur l'Offre		X
Communications aux Utilisateurs finaux	X	

#### 4. Responsabilités relatives à l'activation de l'Offre et aux opérations d'assistance pour l'Offre

- 4.1. **Responsabilités liées à l'activation de l'Offre.** L'activation de l'Offre est la procédure qui consiste à mettre l'Offre à la disposition du Client. L'activation de l'Offre inclut les responsabilités suivantes :

Activités de provisionnement	Client	Cisco
Principales mises à niveau des services, correctifs, et configuration de la communauté et des fonctionnalités		X
Création d'une instance de la Communauté des clients		X
Validation de la Communauté des clients	X	X
Provisionnement de l'Utilisateur final	X	
Provisionnement de l'administrateur client		X
Validation d'accès des Utilisateurs finaux	X	
Validation d'accès de l'Administrateur du Client	X	
Provisionnement de l'administrateur de clavardage HTML		X
Provisionnement de l'agent de clavardage HTML	X	
Paramétrage et configuration initiaux de la communauté	X	X
Configuration et tests disponibles pour l'accès de l'Utilisateur final	X	X

- 4.2. **Responsabilités relatives aux opérations d'assistance dans le cadre de l'Offre – Gestion des incidents.** Cisco surveillera l'Offre et fournira une assistance au Client en cas d'Incident pouvant avoir une répercussion négative sur la disponibilité de l'Offre. Si un Incident est signalé ou détecté, les parties travailleront ensemble pour le résoudre. La résolution est terminée lorsque la fonction est sensiblement restaurée sur l'Offre ou lorsque Cisco émet une recommandation au Client pour la résolution de l'incident. Les responsabilités des parties en cas d'Incident sont les suivantes :

Responsabilité ou tâche	Client	Cisco
Surveiller les performances de l'Offre et réagir aux alertes générées par l'environnement d'exploitation		X
Étudier les alertes déclenchées pendant les heures d'assistance applicables. Au besoin, enregistrer le problème en tant qu'Incident, informer le Client et lancer la procédure de gestion des Incidents.		X
Informé Cisco que le service de l'Offre ne fonctionne pas correctement ou n'est pas disponible si aucun avis de Cisco n'a été reçu.	X	
Vérifier que le problème ne concerne pas le réseau, l'environnement d'application ou les fournisseurs tiers du Client (p. ex. applications ou connectivité Internet).	X	
Communiquer un numéro de téléphone à jour et une adresse de courriel auxquels soumettre les Incidents.		X
Fournir les coordonnées auxquelles signaler les incidents	X	
Vérifier (et au besoin, mettre à jour) l'incident basé sur les répercussions et l'urgence.		X
Envoyer un avis au Client pour lui signaler l'Incident, en utilisant les coordonnées fournies. Cisco avise le Client des incidents par courriel.		X
Résoudre l'Incident		X
Communiquer l'état des travaux de résolution de l'Incident au Client		X
Communiquer l'état de l'Incident aux utilisateurs finaux du Client	X	
Mettre en œuvre, sans délai, des efforts commercialement raisonnables ou un plan de contournement pour résoudre l'Incident		X
Clore l'Incident lorsqu'il est Résolu et a été transmis au Client		X

#### 4.3. Responsabilités relatives aux opérations d'assistance dans le cadre de l'Offre – Gestion des Problèmes.

Responsabilité ou tâche	Client	Cisco
Analyser les tendances relatives aux Incidents afin de repérer les schémas et de regrouper les Incidents récurrents sous forme de Problèmes		X
Communiquer les détails supplémentaires raisonnablement demandés concernant les Incidents (p. ex. autres activités réalisées, interactions avec les logiciels tiers, etc.)	X	
Analyser la cause première des Problèmes	Aider	X
Réaliser des tests afin de déterminer la cause première des Problèmes	Aider	X
Proposer et créer des solutions de contournement ou des correctifs pour l'Offre		X
Créer des versions de maintenance et les mettre à disposition du Client		X
Appliquer les mises à jour ou les versions de maintenance à l'application		X
Programmer et rendre disponible une Période de maintenance ad hoc pour mettre en œuvre des modifications pour Résoudre des problèmes avec la communauté du Client	X	X
Mettre en œuvre les modifications à l'Offre pour résoudre des Problèmes liés à l'Offre		X

## 5. Responsabilités générales du Client

- 5.1. Le Client devra fournir à Cisco l'ensemble des renseignements et ressources raisonnablement demandés et raisonnablement nécessaires pour permettre à Cisco de fournir l'Offre au Client.
- 5.2. Le Client ne doit pas avoir un accès administrateur à l'infrastructure de l'Offre. En conséquence, le Client n'aura pas la possibilité de mettre à niveau le système principal, de le corriger ou d'y ajouter des logiciels tiers. Le Client doit avoir un accès administrateur limité (administrateur du Client) à l'application dans le cadre d'une assistance aux opérations principales, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'ajout d'Utilisateurs finaux et la gestion des privilèges de l'utilisateur.
- 5.3. Il incombe au Client d'obtenir toutes les autorisations et licences requises par les tierces parties liées à la Communauté du Client et à toute personnalisation au-delà du produit livré. Cisco ne sera pas considérée comme ayant failli à ses engagements dans la mesure où elle ne peut fournir l'Offre, car lesdites approbations n'ont pas été obtenues ou une tierce partie empêche Cisco de fournir l'Offre.
- 5.4. Le Client contrôle le Contenu du Client inclus dans l'Offre. Il est par ailleurs le plus apte à protéger le Client contre la perte, les dommages ou la destruction. Par conséquent, le Client est responsable de l'attribution des rôles appropriés aux Utilisateurs finaux et de la modération du Contenu du Client.
- 5.5. Le Client est le seul responsable de l'obtention des autorisations et des permis nécessaires d'exportation, le cas échéant, avant de transférer ou d'exporter le Contenu d'un pays à un autre.

## 6. Glossaire

Consultez l'Annexe A intégrée à la présente Description de service.

## 7. Procédure de demande de modification

Consultez l'Annexe B intégrée à la présente Description de service.

## 8. Contrat de niveau de service

Consultez l'Annexe C intégrée à la présente Description de service.

## 9. Options de tarification

Consultez l'Annexe D intégrée à la présente Description de service.

## 10. Annexe sur la sécurité.

Consultez l'Annexe E intégrée à la présente Description de service.

## 11. Réserve

(ANNEXE F RÉSERVÉE)

## 12. Modalités supplémentaires

Consultez l'Annexe G pour obtenir d'autres conditions générales spécifiques à l'Offre.

## 13. Gouvernance

Les parties mèneront des activités de gouvernance telles que des examens de la satisfaction du Client, de l'état des changements, des Incidents et des Problèmes, ainsi que d'autres activités semblables, conformément aux dispositions du Contrat.

**ANNEXE A****GLOSSAIRE**

Les définitions suivantes s'appliqueront à la présente Description de service et à toute Commande liée à l'Offre. Toutes les autres définitions correspondront à celles fournies dans la Description de service, dans la Commande ou dans le Contrat. En cas de conflit entre les définitions fournies dans la présente Description de service et le Contrat, la présente Description de service aura préséance.

Terme	Définition
<b>API</b>	Interface de programmation de l'application : méthodes programmées données pour l'intégration avec l'Offre. Ces méthodes changeront au fil du temps au niveau de la structure et des versions, en plus de l'ajout ou de la suppression de méthodes réelles.
<b>Aider</b>	Signifie que la partie concernée doit fournir une assistance raisonnable à l'autre partie afin de résoudre les Problèmes
<b>Jour(s) ouvrable(s)</b>	Jours de travail ouvrés pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée où l'Offre sera fournie, hormis les jours fériés observés par Cisco.
<b>Frais</b>	Les frais totaux que le Client doit payer à Cisco pour bénéficier de l'Offre. Ces frais peuvent comprendre les Frais mensuels sur les offres, les désabonnements, les frais de service « à la carte » et d'autres frais selon les termes du Bon de commande ou de la Description de service.
<b>Clavardage</b>	Client de clavardage HTML : fourni par Cisco au Client dans le cadre de l'Offre. Le clavardage permet une communication directe entre les Agents désignés et les Utilisateurs au moyen d'un navigateur compatible qui ne nécessite pas l'installation d'un client sur le PC de bureau au-delà de JavaScript
<b>Communauté</b>	Instance de services et de fonctions dédiée au Client prenant en charge l'Offre qui comprend actuellement des questions ou discussions, des documents, des blogues, des vidéos, des téléchargements, une base de connaissance et un système de recherche
<b>Contenu</b>	Désigne un logiciel (notamment les images de machines virtuelles), des données, du texte, des contenus audio, des vidéos, des images et d'autres contenus.
<b>Consentement</b>	Défini dans l'Annexe G
<b>Client</b>	Entité abonnée à l'Offre
<b>Administrateur du client</b>	L'utilisateur et/ou le rôle possédant des privilèges lui permettant de gérer l'instance Client de Cisco à la demande, notamment, mais sans s'y limiter, l'ajout d'utilisateurs et la gestion de la marque.
<b>Évaluation de personnalisation</b>	Désigne le document décrivant le travail à effectuer en fonction de la demande du Client à leur instance de l'Offre. Le document en question comprend les exigences, la chronologie et un devis estimatif des coûts.
<b>Utilisateur final</b>	Désigne un utilisateur, qui peut être une tierce partie, ayant le droit d'utiliser la Communauté et autorisé par le Client à utiliser la Communauté; sauf les administrateurs.
<b>Incident</b>	Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal de l'Ensemble de services et provoque (ou pourrait provoquer) une interruption de l'Offre ou une baisse de sa qualité.
<b>Périodes de maintenance</b>	Courtes périodes planifiées au préalable pendant lesquelles Cisco mettra en œuvre les mises à niveau ou les mises à jour du système
<b>Frais mensuels sur les offres</b>	Partie fractionnaire mensuelle des frais de contrat annuel du Client pour les contrats à durée déterminée OU Total des frais au cours d'un mois donné pour le Client sur un plan mensuel de facturation (le cas échéant).

<b>Agent nommé</b>	Désigne un agent nommé représentant tout utilisateur ayant un accès à la Communauté possédant des rôles d'agent de client ou d'administration de client ou un rôle similaire avec des privilèges élevés. De plus, les Agents nommés englobent tout utilisateur participant à la Communauté avec une adresse de courriel correspondant au nom de domaine du Client, notamment tous les noms de domaine secondaires enregistrés pour le Client.
<b>Activation de l'Offre</b>	Quarante-huit (48) heures après l'envoi d'un courriel de Cisco au contact du Client figurant dans la Commande indiquant l'achèvement de la configuration et la disponibilité de l'Offre suivant la Section 2.2.
<b>Crédit relatif à l'Offre</b>	Désigne le crédit émis par rapport aux Frais liés au non-respect du Contrat de niveau de service
<b>Mois de l'Offre</b>	Chaque période du mois civil, qui commence après l'activation de l'Offre suivant les calendriers professionnels standard aux États-Unis
<b>Contrat de partenariat</b>	Accord d'établissement de partenariat entre Cisco et le Client
<b>Personnel</b>	Regroupement des employés, sous-traitants et autres membres du personnel du Client
<b>Problème</b>	Une erreur ou d'autres cas de non-conformité de l'Offre qui provoquent des Incidents.
<b>Produit</b>	L'Offre
<b>Résoudre</b>	Un Incident ou un Problème est résolu si l'Offre s'exécute de nouveau correctement et en intégralité, conformément à la Description de service.
<b>SaaS</b>	Logiciel-service (SaaS), logiciel fourni par Internet
<b>SLA</b>	Contrat de niveau de service : objectif de performances ayant des répercussions sur la finance défini pour cette activité ou ce produit livrable, détaillé dans l'Annexe C.
<b>Analyses sociales</b>	Sous-ensemble de capacités de l'offre de logiciels-services (SaaS) Analyses sociales de Cisco, prenant en charge l'exploration des données des sites Web et de la Communauté
<b>Solution de rechange</b>	Conçue pour rétablir la fonction de l'Offre (pouvant comporter des modifications) ou pour réduire les répercussions de l'Incident



## **ANNEXE B**

### **PROCÉDURE DE DEMANDE DE MODIFICATION**

L'offre Cisco à la demande permet des personnalisations prises en compte au cas par cas. Une estimation du temps et des coûts sera fournie et convenue conjointement par les deux parties avant l'exécution de la personnalisation. Ce service n'est pas inclus dans l'Offre.

1. Le Client communiquera avec l'équipe de gestion des produits Cisco pour discuter des personnalisations et des modifications requises de la Communauté par courriel [CODE\\_SUPPORT@CISCO.COM](mailto:CODE_SUPPORT@CISCO.COM).
2. L'équipe de gestion des produits Cisco organisera une réunion avec l'équipe du client pour discuter des personnalisations ou des modifications.
3. L'équipe de gestion des produits Cisco fournira une évaluation initiale écrite des personnalisations et modifications demandées par le client.
4. Le Client fournira des commentaires sur l'évaluation des personnalisations, notamment tous les détails d'assistance nécessaires à la réalisation des travaux, par exemple les méthodes d'API, l'intégration de la sécurité, les URL, etc.
5. Une fois que les parties trouvent un accord sur les détails des personnalisations, elles pourront déterminer un calendrier et appliqueront le contrat de personnalisation.
6. Le Client sera facturé pour les personnalisations comme définies dans le contrat de personnalisation.

## ANNEXE C

### CONTRATS DE NIVEAU DE SERVICE ET CRÉDITS

1. **OBJECTIF.** Le présent contrat de niveau de service a pour but d'aider les parties à évaluer la disponibilité de l'offre Cisco à la demande (« Offre ») en suivant le pourcentage de temps pendant lequel l'Offre est disponible pour une utilisation par le Client et les Utilisateurs finaux, de décrire les attentes et les engagements des parties pour respecter l'Objectif de pourcentage de disponibilité de l'Offre et pour aligner les objectifs des parties à un niveau élevé. Comme vous le verrez plus en détail ci-dessous, l'attente générale en ce qui concerne le Pourcentage de disponibilité de l'Offre est que cette dernière atteigne ou dépasse 99,5 %, calculés sur une base mensuelle comme définie ci-après.
2. **CALCUL DU POURCENTAGE DE DISPONIBILITÉ DE L'OFFRE.** La disponibilité de l'Offre est calculée comme suit pour chaque Période de mesure :

$$\frac{\text{(Durée en service) – (Temps de panne admissible)}}{\text{Durée en service}}$$

Pour l'offre Cisco à la demande, le calcul du contrat de niveau de service avec un mois comprenant 30 jours s'effectue comme suit :

- La durée en service est calculée suivant le total des minutes du mois (30 jours x 24 heures x 60 minutes) = 43 200 minutes
- Le temps de panne admissible est calculé suivant le total des minutes du mois exempté du contrat de niveau de service = 43 200 \* 0,005 = 216 minutes

### 3. CRÉDITS DE SERVICES.

#### 3.1 Calculs des crédits relatifs à l'Offre

Pour chaque Période de mesure, si l'Offre ne satisfait pas l'Objectif de pourcentage de disponibilité de l'Offre, Cisco calcule alors un crédit pour le Client (« Crédit relatif à l'Offre ») comme suit :

Si le Pourcentage de disponibilité de l'Offre se trouve entre les pourcentages suivants :	Le Crédit relatif à l'Offre est le suivant :
< 99,5 % et ≥ 99,3 %	2 % des frais mensuels sur les offres pour la Période d'évaluation.
< 99,3 % et ≥ 99,1 %	6 % des frais mensuels sur les offres pour la Période d'évaluation.
< 99 %	10 % des frais mensuels sur les offres pour la Période d'évaluation

#### 3.2 Limites de Crédit relatif à l'offre.

- (a) Le total et l'ensemble de Crédits relatifs à l'Offre émis par Cisco pour le Client en vertu du présent Contrat de niveau de service pour une seule Période de mesure représenteront jusqu'à dix pour cent (10 %) des Frais mensuels de l'Offre. En d'autres termes, tandis que les Frais mensuels de l'Offre peuvent être payés sur une base annuelle, le plafond de 10 % s'applique à la portion du paiement annuel associé à un seul mois.

- (b) Les Crédits relatifs à l'Offre décrits dans les présentes ne sont pas applicables à l'achat de l'Offre dans les 12 mois suivant l'émission de ces crédits. Tout Crédit relatif à l'Offre non utilisé au cours de cette période de 12 mois sera annulé et sans valeur. Il est impossible de convertir en remboursements les Crédits relatifs à l'Offre. Il est également impossible de les utiliser en compensation de tout montant dû à Cisco, de les transférer ou de les assigner
- (c) **Unique recours.** Les Crédits relatifs à l'Offre indiqués dans le présent Contrat de niveau de service sont l'unique responsabilité de Cisco pour le Client et l'unique recours du Client en cas de non-respect de Cisco de l'Objectif de pourcentage de disponibilité de l'Offre.

#### 4. **RESPONSABILITÉ DU CLIENT.**

- (a) Le Client devra informer Cisco avant ou le 10<sup>e</sup> jour du mois civil suivant, s'il pense avoir subi un ou plusieurs cas de Panne admissible au cours de la Période de mesure.
- (b) Le Client doit envoyer un courriel à l'adresse [code\\_support@cisco.com](mailto:code_support@cisco.com) en indiquant les données requises : notamment la date et heure de début de la panne, la description du Problème (décrivant en détail le problème qui s'est produit) et la date et l'heure de fin de la panne, et, le cas échéant, le nombre des billets créés pour dépanner le problème.

#### 5. **OBLIGATION DE CISCO.**

- (a) Chaque période de mesure où Cisco reçoit une demande de Panne admissible du Client, Cisco analysera et fournira le Pourcentage de disponibilité de l'Offre pour la Période de mesure en question au Client.
- (b) Si Cisco détermine que l'Offre a atteint le Pourcentage de disponibilité de l'Offre de 99,5 % au cours de la Période de mesure et si le Client désapprouve cette détermination, les parties la transféreront à des niveaux plus élevés de gestion au sein des entreprises respectives.

#### 6. **LIMITES**

Cela ne constitue pas une violation du Contrat de niveau de service en vigueur dans la mesure où la panne est causée uniquement, directement, et de manière indépendante d'autres causes par :

- a) des problèmes de connectivité indépendants du contrôle de Cisco;
- b) des erreurs au niveau d'un matériel ou d'un logiciel de tierce partie ou du client ou au niveau du système en nuage ou du réseau, des défaillances ou des incompatibilités non gérées ou non contractées par Cisco;
- c) un Déni de service ou des attaques similaires dont le but est de « surcharger » l'Offre avec des demandes de renseignements, de contenu ou des réponses;
- d) des intrusions de réseau, des menaces à la sécurité, des virus, des programmes malveillants ou tout autre code de neutralisation actuels;
- e) d'autres facteurs en dehors du contrôle raisonnable de Cisco;
- f) une falsification du Client de l'Offre ou des paramètres associés;
- g) une utilisation par le Client d'une version de logiciel de navigation Web ou d'un navigateur Web non pris en charge (comme décrit dans la Section 7);
- h) les parties de l'Offre qui sont en mode bêta ou non actives (p. ex. un composant de secours inutilisé);
- i) des incendies, des grèves, des embargos, des manifestations d'autorités civiles ou militaires, des actes de terrorisme ou des désastres naturels indépendants de la volonté de Cisco; ou
- j) l'indisponibilité de fonctionnalités spécifiques dans l'application n'est pas prise en compte dans le cadre de la disponibilité des applications et ne doit pas être interprétée comme telle.

#### 7. **NAVIGATEURS PRIS EN CHARGE**

Les navigateurs suivants sont pris en charge :

Version actuelle et 2 précédentes versions

- Safari (Apple OS X uniquement)
- Firefox (Windows, Linux et Apple OS X)
- Chrome (Windows, Linux et Apple OS X)
- Internet Explorer (Windows uniquement)

## **Annexe 1** **Définitions**

Significations des termes en lettres majuscules utilisés dans cette Annexe :

« **Durée de service** » désigne le nombre total de minutes dans une Période de mesure (calculée en multipliant 60 minutes 24 fois pour chaque jour multiplié par le nombre de jours compris dans la Période de mesure) moins les périodes de maintenance prévues comprenant la Maintenance régulière et la Maintenance programmée.

« **Période de mesure** » désigne chaque mois civil après la date de début du contrat de niveau de service.

« **Objectif de pourcentage de disponibilité de l'Offre** » signifie 99,5 % de disponibilité, selon les calculs effectués conformément à Section 2 de la présente Annexe.

« **Crédit relatif à l'Offre** » désigne le montant en dollars américains que Cisco fournira au Client en tant que crédit dans le cas où Cisco ne parviendrait pas à respecter l'Objectif de pourcentage de disponibilité de l'Offre.

« **Panne admissible** » désigne une panne qui présente les caractéristiques ci-après : (1) entraîne l'incapacité du Client à accéder au service; l'indisponibilité de fonctionnalités spécifiques n'est pas considérée comme étant une panne admissible (2) n'est causée par un manque d'interopérabilité entre l'Offre et tout produit tiers, (3) n'est pas une Panne prévue pour effectuer une maintenance et des mises à niveau de routine et (4) n'est pas causée par l'occurrence de Limites convenues définies dans la Section 6 de la présente Annexe X.

« **Durée de panne admissible** » correspond au nombre total de minutes pour toutes les pannes admissibles ayant lieu au cours de la Période de mesure arrondie à la minute la plus proche. Les pannes prévues pour effectuer une maintenance et des mises à niveau de routine ne sont pas incluses dans la durée de panne admissible.

« **Maintenance régulière** » Une maintenance régulière a lieu le quatrième jeudi de chaque mois entre 17 h et 19 h HNP. Une maintenance régulière est exclue de l'engagement du contrat de niveau de service

« **Panne planifiée** » signifie une indisponibilité planifiée de l'Offre à des fins de mise à niveau ou de réparation du système. En cas de nécessité d'une période de service supplémentaire au-delà de la maintenance régulière, la date et l'heure seront communiquées au Client.

« **Date de début du contrat de niveau de service** » signifie la date d'activation de l'Offre.

## **ANNEXE D**

### **OPTIONS DE TARIFICATION**

1. Tous les prix ci-dessous sont sur une base annuelle. L'Offre est facturée annuellement à l'avance selon le nombre d'Agents nommés (comme défini dans l'Annexe A).
2. La tarification est basée sur une base d'Agents nommés.
3. Les modifications d'Agents nommés sont traitées et facturées séparément en fonction des rapports sur une base trimestrielle.
4. La facturation de l'Offre commencera à partir de l'Activation de l'Offre.
5. La tarification échelonnée repose sur le nombre d'Agents nommés dans les niveaux suivants :
  - <20 Agents nommés, 21 à 50 Agents nommés, >51 Agents nommés

## **ANNEXE E**

### **Annexe sur la sécurité**

- A. L'Offre inclut la prévention des pertes de données (DLP) pour le trafic HTTP du serveur vers le navigateur par le biais de SSL/TLS avec au moins le niveau de racine 1024k.
- B. Les identifiants de l'utilisateur final et le compte utilisateur seront gérés par les services de gestion des identités standard de cisco.com (désignés sous le nom d'ID CCO) avec des exigences pour la création de mot de passe, le vieillissement, etc.
- C. Le Contenu de la Communauté n'est pas enregistré sous forme chiffrée dans la base de données, mais est sécurisé au moyen d'une gestion de compte et plusieurs niveaux de contrôles administratifs.

## ANNEXE G

### Conditions générales supplémentaires sur l'offre Cisco à la demande

#### Section A, anonymat des données

En plus des modalités d'anonymat des données figurant dans le Contrat, cette Section contient les conditions dans lesquelles Cisco (au nom du Client) et le Client protégeront les renseignements personnels, obtenus dans le cadre de l'Offre et faisant partie intégrante du Contrat entre le Client et Cisco. Le Client doit respecter les modalités de cette Section pour pouvoir utiliser l'Offre. En cas de contradiction entre le Contrat, la Politique de confidentialité de Cisco et la présente Section, cette dernière prévaudra en ce qui concerne le sujet abordé aux présentes.

1. Utilisation et protection des données
  - 1.1.
    - a) Le Client devra désigner les personnes qu'il souhaite voir devenir des Utilisateurs finaux de l'Offre et obtenir un consentement spécifique de chaque individu quant à l'utilisation de leurs Données d'utilisateur final (voir définition ci-dessous) défini dans la Section 1.2 ci-dessous avant de les transmettre à Cisco pour solliciter un identifiant d'utilisateur Cisco auprès du Gestionnaire d'accès aux identités de Cisco. Jouant le rôle d'Agent de traitement de données et au nom du Client, Cisco recueillera, utilisera et se connectera avec les renseignements d'inscription fournis par un Utilisateur final ou un administrateur proposé au moment de l'inscription pour un identifiant d'utilisateur, notamment sans une limitation du nom d'utilisateur, du courriel, et de l'employeur, et d'autres renseignements concernant l'inscription d'identifiant incluant des renseignements facultatifs que l'Utilisateur choisit de fournir (collectivement, « Données d'utilisateur »).
    - b) Le Client permettra seulement aux utilisateurs et administrateurs (ayant accepté, les « Utilisateurs ») d'accéder à la Communauté du client après avoir accepté initialement l'utilisation de leurs renseignements personnels aux fins de la section 1.2 ci-dessous. (« Consentement »)
  - 1.2. Le Client peut utiliser les Données d'utilisateur seulement aux fins ci-après directement en relation avec le contenu du Client dans l'Offre, et d'aucune autre façon :
    - a) Analyse et veille commerciale pour le Client;
    - b) Envoi des communications de vente et de marketing à l'Utilisateur en fonction des préférences attendues par l'Utilisateur;
    - c) Marketing par le Client au nom du Client; et
    - d) Pour permettre à Cisco (y compris ses fournisseurs, le cas échéant) d'utiliser des Données d'utilisateur (i) dans la Communauté du client raisonnablement nécessaire pour fournir, gérer et améliorer l'Offre, et, (ii) uniquement dans la mesure où l'Offre présente des produits ou services Cisco, comme indiqués dans les sections (a) et (b) ci-dessus.
  - 1.3. Le Client affirme et garantit que :
    - a) le Client possède et gère une politique de confidentialité qui
      - i) est disponible par l'intermédiaire d'un lien sur la page d'accueil de la Communauté du client, et
      - ii) décrit la collecte et l'utilisation des Données d'utilisateur en vertu du présent Contrat.
    - b) Le Client n'expédiera aucun identifiant à des utilisateurs avant l'obtention des consentements d'un Utilisateur pouvant être requis par la présente Section A, ou autrement en vertu des Droits relatifs au respect de la vie privée, et dans ce formulaire au besoin pour se conformer aux Droits relatifs au respect de la vie privée en vigueur.
    - c) Le Client n'utilisera pas l'Offre pour recueillir des renseignements auprès des enfants de moins de 16 ans.
    - d) Le Client doit se conformer aux Droits relatifs au respect de la vie privée en vigueur dans les pays ou territoires dans lesquels il utilisera l'Offre.
    - e) Sauf accord contraire de Cisco par écrit, le Client utilisera seulement l'Offre et les Données d'utilisateur y afférentes dans la Section 1.2 ci-dessus.
    - f) Nonobstant toute clause contraire dans les présentes, le Client n'utilisera pas l'Offre ou ne partagera aucune donnée utilisateur avec une tierce partie sans avoir obtenu au préalable un consentement exprès de l'Utilisateur destiné au Client.
  - 1.4. Afin de vérifier la conformité du Client avec cette Section 1, à la demande de Cisco, le Client fournira à Cisco une copie de sa politique de confidentialité et accèdera aux écrans de l'utilisateur que le Client utilise pour informer les utilisateurs de ses pratiques de confidentialité et obtenir tous les consentements à la collecte et l'utilisation des données personnelles.

- 1.5. Cisco affirme et garantit qu'elle traitera les Données d'utilisateur au nom du Client conformément à ce Contrat, à la clause de confidentialité de Cisco et aux lois en vigueur.
  - 1.6. Le Client donne son consentement à Cisco à utiliser, à divulguer ou pour tout autre traitement des Données d'utilisateur et le Contenu du client dans la Communauté du Client (i) comme raisonnablement nécessaire pour fournir, maintenir et améliorer l'Offre (notamment, le partage avec des fournisseurs, le cas échéant, du Contenu et des Données d'envoi nécessaires pour permettre à ces fournisseurs de mettre à disposition une partie ou la totalité de l'Offre) et (ii) uniquement dans la mesure du possible de l'Offre présentant des produits ou services Cisco, comme indiqués dans les sections (a) et (b) ci-dessus; et le Client en fournira tous les avis nécessaires et obtiendra tous les consentements nécessaires des utilisateurs pour le transfert et le traitement par Cisco des renseignements personnels recueillis par le Client, le cas échéant (« Renseignements personnels recueillis par le Client »).
  - 1.7. Cisco peut utiliser l'ensemble des Données d'utilisateur à des fins analytiques et divulguer les résultats des analyses à condition de ne déclarer aucune donnée sur un utilisateur particulier.
  - 1.8. Le Client reconnaît que dans le cadre du provisionnement de l'Offre, Cisco traitera les Données d'utilisateur comme des « Processeurs de données » du Client comme le veut la dénomination dans la réglementation relative à la protection des données dans les états membres de la Zone économique européenne et le cas échéant, la réglementation équivalente dans les autres pays et territoires.
  - 1.9. Le Client donne son consentement et obtiendra celui de ses Utilisateurs avant le transfert de Données d'utilisateurs et des Renseignements personnels recueillis par client à Cisco et à ses filiales aux États-Unis à condition que Cisco maintienne sa certification de conformité au cadre UE-É.-U. « Safe Harbor » ou soit conforme à d'autres mesures nécessaires en vertu des Droits relatifs au respect de la vie privée en vigueur pour le Client en ce qui concerne le transfert de renseignements personnels à des pays qui n'ont pas été considérés ayant des protections appropriées pour les renseignements personnels.
  - 1.10. Si Cisco fait appel à un sous-traitant pour le provisionnement de l'Offre, ce dernier traitera uniquement les données d'utilisateur soumises à un contrat écrit qui est conforme aux Droits relatifs au respect de la vie privée en vigueur, dans le cadre de la commission du sous-traitant donnée par Cisco pour le traitement des Données d'utilisateur.
  - 1.11. Le Client accepte de dédommager, de dégager toute responsabilité et de défendre Cisco et ses filiales, administrateurs, salariés et agents de ce dernier pour et contre, ainsi que de rembourser Cisco et chacune des parties citées au préalable dans le cadre de toute perte, tous dégâts, réclamations, dettes, coûts et charges (notamment les frais et charges raisonnables d'un avocat) reliés ou à la suite d'un des éléments suivants : (i) une transgression effective ou présumée des Droits relatifs au respect de la vie privée ou des politiques de confidentialité du Client par ce dernier, (ii) une inspection d'une agence gouvernementale (comme une agence de protection du consommateur, un organisme de réglementation industriel ou une instance de protection des données) sur l'utilisation de l'Offre par le Client, (iii) une violation d'engagement du Client envers ses propres clients ou (iv) toute violation des exemples, de la garantie, de la convention ou du contrat du Client qui sont intégrés ou qui sont relatifs à ce Contrat.
  - 1.12. Les « Droits relatifs au respect de la vie privée » désignent les lois et réglementations fédérales américaines et étrangères en vigueur relatives à la confidentialité ou à la collecte, à l'utilisation, au stockage et à une autre forme de traitement de données d'utilisateur ou personnelles, notamment, le cas échéant, les directives et codes d'usage dictés par une instance de supervision pertinente.
  - 1.13. Si la législation, des réglementations gouvernementales, des décisions émanant d'organismes juridiques ou administratifs ou des directives d'un organisme d'autoréglementation (collectivement, « Restrictions ») limitent ou interdisent l'utilisation de l'Offre ou la collecte ou l'utilisation de toutes Données d'utilisateur, ou si, dans le jugement raisonnable de l'avocat d'une partie, l'utilisation de l'Offre ou des Données d'utilisateur contreviendrait à ces Restrictions, ou serait matériellement plus risquée qu'à la date d'entrée en vigueur, pour des raisons telles qu'une enquête par une agence gouvernementale comme une agence de protection des données ou de protection des consommateurs, chaque partie se réserve le droit de suspendre l'utilisation de l'Offre ou de la collecte et l'utilisation de Données d'utilisateur ou de résilier le présent Contrat et le Client devra cesser l'Utilisation de l'Offre et des Données d'utilisateur.
2. Modalités supplémentaires applicables à des opérations avec les Clients dans les Pays soumis à la protection des données uniquement, où « Pays soumis à la protection des données » désigne les états membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse et d'autres pays ou



territoires ayant adopté une législation très similaire à la Directive 95/46/CE de l'Union européenne en matière de protection des données personnelles et en matière de transfert libre de telles données :

- 2.1. Les représentations et les garanties suivantes s'appliquent :
- 2.2. Cisco n'utilisera pas, ne divulguera pas ou ne traitera pas les Données d'utilisateur en procédant de manières autres que ci-après : (i) comme raisonnablement nécessaire pour mettre à disposition l'Offre, (ii) suivant les instructions et les autorisations du Client, (iii) d'exercer ou de protéger les droits juridiques de Cisco ou (iv) conformément à la loi en vigueur.
- 2.3. Cisco traitera les Données d'utilisateur conformément à tous les Droits relatifs au respect de la vie privée auxquels Cisco est directement soumise.
- 2.4. Cisco mettra en œuvre et appliquera les mesures techniques et organisationnelles dédiées à la protection des Données d'utilisateur contre une perte accidentelle, un effacement ou un endommagement, une divulgation ou un accès non autorisé, ou un effacement non conforme à la loi.
- 2.5. Cisco acceptera par écrit, selon les demandes du Client, de permettre à ce dernier de se conformer aux exercices de droits en matière de données conférés par les Droits relatifs au respect de la vie privée et dans le cadre du traitement des Données d'utilisateur par Cisco aux termes du Contrat, et de se conformer à tout avis, demande ou inspection de conformité du Client aux Droits relatifs au respect de la vie privée, sous réserve que le Client rembourse Cisco pour tous les frais engagés dans le cadre de cette assistance.

### **Section B, restrictions d'usage**

1. Le Client ne conservera aucun droit sur l'Offre ou sur les Données d'utilisateur. Le Client ne doit ni séparer l'Offre ou les Données d'utilisateur, ni revendre des composantes de l'Offre ou des Données d'utilisateur.
2. Le Client ne doit pas transférer, renouveler une licence ou concéder en sous-licence l'Offre ou les Données d'utilisateur sauf indication contraire dans les présentes.
3. Sauf dans les cas explicitement prévus dans les présentes, le Client ne doit pas revendre, partager ou utiliser l'Offre ou les Données d'utilisateur sur une base intérimaire, de sous-traitance ou dans un centre de traitement.
4. Le client doit fournir l'accès à l'Offre aux Utilisateurs en vertu des conditions d'utilisation qui :
  - (i) indiquent clairement que le Client fournit l'Offre aux utilisateurs, qu'il est en contrat privé avec les Utilisateurs et que Cisco n'a aucune obligation envers les Utilisateurs;
  - (ii) indiquent que les Utilisateurs consentent à ce que leur accès à la Communauté d'assistance Cisco par l'intermédiaire du Client est régi par les Conditions d'utilisation de la Communauté d'assistance Cisco et se limitera à des utilisations aux fins de l'Offre.
  - (iii) interdisent aux Utilisateurs de publier des Renseignements personnels sur le Contenu du Client;
  - (iv) sont conformes à toutes les lois en vigueur y compris les lois sur le droit d'auteur appropriées;
  - (v) respectent les conditions du Contrat, de manière appropriée.