



## «Offer Description for Enterprise Mobility Services Platform» Description d'offre pour la Plateforme de services de mobilité de grande entreprise

**Ce document décrit l'Offre de la plateforme de services de mobilité de grande entreprise de Cisco (« EMSP ») vendue par Cisco Systems, Inc. et des revendeurs Cisco agréés.**

### **Description d'offre**

Dès le paiement des frais appropriés, Cisco fournira la plateforme EMSP et son soutien associé (dénommées collectivement « l'Offre ») décrits dans ce document (la « Description de l'offre »). Une Description d'offre peut aussi être désignée dans certains documents comme une « Description de service » et l'Offre peut également être désignée dans certains documents sous le nom de « Services ».

### **Contrat applicable**

La présente Description d'offre est soumise aux conditions du Contrat de service SaaS de Cisco (ou un autre Contrat de produit, de licence d'utilisateur final ou de services conclu entre le Client et Cisco) mentionné dans la Commande, y compris tout Contrat de licence d'utilisateur final supplémentaire applicable ou autres addendas associés à l'Offre (le « Contrat »). Si vous avez acheté cette Offre auprès d'un revendeur Cisco agréé, ce document est fourni à titre informatif uniquement, à l'exception de la Section 7 intitulée Anonymat des données et ses pièces jointes que le revendeur Cisco agréé doit vous communiquer, et que vous devez accepter de respecter, comme 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 le Revendeur agréé Cisco. Le Revendeur agréé 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. Une telle Commande citera cette Description d'offre et le Contrat, et détaillera la quantité, le type, le prix et les modalités de paiement pour 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 d'offre. En cas de conflit entre le Contrat et cette Description d'offre, cette dernière prévaudra sur le Contrat; toutes les conditions contradictoires de la Commande prévaudront sur les deux.

### **Définition des termes**

Sauf mention contraire dans la présente Description d'offre, les termes en lettres majuscules utilisés dans cette Description d'offre sont définis dans le Glossaire joint comme Annexe A à la Description de l'offre EMSP ou dans le Contrat.

## **1. Introduction**

La présente Description d'offre décrit la Plateforme de services de mobilité de grande entreprise de Cisco fournie par Cisco au Client, notamment les conditions générales spécifiques de l'offre.

## **2. Présentation de la plateforme de services de mobilité de grande entreprise**

La Plateforme de services de mobilité de grande entreprise de Cisco permet de fournir rapidement des expériences de mobilité sensibles au contexte qui dépassent les attentes des Clients. Elle intègre les capacités d'infrastructure réseau Cisco aux systèmes d'entreprise et de nuage ouvert, en créant des modules prêts à l'emploi destinés à des applications mobiles, Web et natives.

Sauf mention contraire pour un ensemble EMSP de Cisco donné, la plateforme EMSP de Cisco est utilisée par l'entremise d'une plateforme logicielle basée sur une solution d'infonuage public comme modèle standard.

### **2.1. L'Offre inclut tout ou partie des composants suivants (ci-après les « Composants ») en fonction de l'ensemble spécifique (choix d'ensemble établis dans la Section 3.8) acheté par le Client :**

- a. EMSP WiFi Engage;
- b. EMSP Studio et modules Out of Box;

- c. App Builder Studio;
- d. EMSP SDK;
- e. API de localisation de la plateforme EMSP;
- f. Éditeur de flux de la plateforme EMSP;
- g. Services d'intégration EMSP CIP.

### 3. Composants et ensembles

#### 3.1. EMSP WiFi Engage :

Permet aux visiteurs d'utiliser un portail hyperlocal nommé Experience Zone (zone d'expérience) par l'entremise du réseau Wi-Fi ou des réseaux cellulaires. Le tableau de bord de Wi-Fi Engage offre supervision et contrôle aux équipes informatiques sur les Experience Zones de Wi-Fi Engage.

Les fonctionnalités suivantes sont offertes dans WiFi Engage :

- Administration
  - Mappage d'infrastructure : le tableau de bord de Wi-Fi Engage offre la possibilité à l'administrateur informatique / au responsable des emplacements / au responsable de zones d'intégrer les détails de l'infrastructure (comme les SSID, les points d'accès, les emplacements, etc.) et de créer des Experience Zones en associant l'emplacement, le SSID et le Portail.
  - Portails : WiFi Engage permet aux Clients de concevoir et de créer du contenu/des expériences (portails) pour les emplacements qu'ils ont définis. La création d'un portail captif est non seulement simple et rapide avec Wi-Fi Engage, mais également facile à gérer. Les Clients peuvent apporter des modifications à la présentation du portail à tout moment sans interrompre l'expérience des utilisateurs finaux. Un portail peut inclure les types de contenu (modules) suivants : messages d'accueil, plans détaillés, assistance, offres, applications à télécharger, publicités, vidéos et formulaires. Bien que des expériences de portail simples puissent être créées et gérées dans le tableau de bord de Wi-Fi Engage, le voyant inclus WYSIWYG d'EMSP Studio permet aux clients de créer et de gérer des portails dotés de fonctionnalités avancées.
  - Utilisateurs : le tableau de bord de WiFi Engage prend en charge les utilisateurs ayant différents rôles d'utilisateurs qui peuvent exécuter différents types de tâches. Il fournit également une section de gestion des utilisateurs grâce à laquelle les utilisateurs et leurs droits peuvent être gérés. Les différents rôles des utilisateurs sont les suivants :
    - Administrateur de compte
      - Peut inviter un nouvel utilisateur
      - Peut supprimer un utilisateur existant
      - Peut modifier le rôle d'un utilisateur existant
      - Peut modifier le mot de passe d'un utilisateur existant
      - Peut intégrer et gérer un mappage d'infrastructure
      - Peut créer et gérer des portails et des microsites
      - Peut créer et gérer un contenu particulier d'un portail Experience Zone pour tous les portails Experience Zone utilisant l'application mobile Experience Zone Manager
    - Admin
      - Peut intégrer et gérer un mappage d'infrastructure
      - Peut créer et gérer des portails et des microsites
      - Peut créer et gérer un contenu particulier d'un portail Experience Zone pour tous les portails Experience Zone utilisant l'application mobile Experience Zone Manager
    - Concepteur de portail
      - Peut créer et gérer des portails et des microsites
    - Experience Zone Manager
      - Peut créer et gérer un contenu particulier d'un portail Experience Zone uniquement pour le portail Experience Zone fourni utilisant l'application mobile Experience Zone Manager
  - Habillage/fonctionnalités du portail : les portails peuvent être créés et gérés à partir de la section Portails du tableau de bord. Chaque portail est construit à l'aide d'un ou de plusieurs modules fournis dans le tableau de bord.
  - Analytique

- Rapports de participation :
  - Graphique Visiteur/Participant : graphique linéaire qui représente le nombre de visiteurs par rapport au nombre d'utilisateurs engagés au fil du temps.
  - Lorsqu'un utilisateur est détecté pour la première fois par un point d'accès, l'utilisateur est désigné comme étant un visiteur.
  - Une fois que l'utilisateur effectue des actions sur le portail captif, l'utilisateur devient un participant.
  - Graphique de participation : graphique à barres montrant le nombre cumulé de clics pour chaque action disponible dans l'Experience Zone.
- Rapports d'utilisateur :
  - Les rapports d'utilisateur sont divisés en trois sections différentes :
    - Graphique par groupe d'âge (UTILISATEURS DU WIFI) :
    - Utilisateurs récents :
    - Graphique d'exposition sociale (EXPOSITION AUX RÉSEAUX SOCIAUX)
- Application Experience Zone Manager :
  - Experience Zone Manager est une application mobile mise à la disposition de Responsables de chaque emplacement. L'application est fournie pour les plateformes Android et iOS. L'application mobile permet au responsable d'Experience Zone de comprendre l'engagement des visiteurs dans chaque Experience Zone et de tenir à jour le contenu pour les visiteurs afin qu'il reste pertinent.
  - L'application permet aux utilisateurs d'effectuer les tâches suivantes :
    - Consulter des rapports
    - Mettre à jour du contenu

### 3.2. **EMSP Studio et modules prêts à l'emploi (Out of Box) :**

#### EMSP Studio

- Permet aux clients de créer rapidement et facilement des sites mobiles riches convaincants.
- Aide les clients à :
  - créer des sites mobiles engageants qui fonctionnent systématiquement sur plusieurs appareils cellulaires;
  - travailler avec les modules prêts à l'emploi et se concentrer sur la création d'expériences de mobilité exceptionnelles;
  - éliminer la complexité, telle que la multitude de tailles d'écran et les incohérences de rendu de votre site mobile sur les navigateurs mobiles.

#### Modules Out of Box

- Les modules EMSP Out of Box (OOB) sont au cœur de la plateforme et servent de composantes des applications mobiles. Les modules OOB sont des ensembles complets et indépendants des expériences qui fonctionnent individuellement ou avec d'autres modules.
- Ils incluent l'aspect suivant d'une expérience de mobilité :
  - Intégration et mise en cache des données ou du contenu
  - Fonctionnalité propre à l'appareil dont la localisation, les notifications push, l'appareil photo
  - Première fonction mobile unique comme l'enregistrement, le ciblage, l'analyse
  - Interaction de l'utilisateur basée sur le clic, le toucher ou le geste en fonction de l'appareil
  - Transformation du contenu propre aux capacités d'affichage et multimédia de l'appareil
  - Flux d'expérience utilisateur afin d'exécuter une tâche optimisée pour l'appareil cellulaire donné

Ces expériences mobiles atomiques sont très configurables et permettent de modifier des paramètres comme le style, les configurations, les flux et les sources de données.

Les clients glissent et déposent ces modules pour créer une expérience de mobilité en vue de répondre à leur cas d'utilisation professionnelle propre.

### 3.3. **EMSP App Builder Studio (inclus dans l'ensemble avancé EMSP seulement) :**

EMSP App Builder permet aux clients de créer rapidement et facilement des applications natives (pour les appareils cellulaires iOS et Android). L'outil est un outil sans code. Par conséquent, les utilisateurs de l'outil n'ont pas besoin d'être des développeurs d'applications natives.

- Fonctionnalités
  - Configuration des paramètres du SE pour iOS et Android
  - Création d'une application iOS et Android
  - Configuration des paramètres de l'application iOS ou Android
    - Téléchargement d'icône d'application
    - Téléchargement d'écran de présentation
    - Modification de l'identifiant d'offre groupée (uniquement pour iOS)
    - Ajout d'appareils de test spécifiques (uniquement pour iOS)
    - Création de présentations
    - Modification des configurations de présentation
  - Création et gestion du contenu des pages pour l'application iOS et Android
  - Création d'optimisation pour l'application iOS et Android
  - Possibilité de consulter les journaux de construction après création d'optimisation de l'application iOS et Android
  - Possibilité d'envoyer l'URL de téléchargement de construction à l'adresse de courriel de l'utilisateur
  - Lancement de l'application
  - Création de diverses versions de l'application
  - Reproduction de l'application existante
  - Expériences d'application native pour présenter le contenu dynamique
  - Diversité des modules MX OOB pour créer des pages de contenu

#### 3.4. EMSP SDK (inclus dans l'ensemble avancé EMSP seulement) :

EMSP SDK offre un accès facile aux API de localisation par WiFi et aux API de Client et permet également à l'équipe de l'entreprise d'augmenter le contenu dynamique à l'aide d'App X.

- Fonctionnalités
  - Localisation par WiFi
  - Types
  - App X

App X SDK permet aux expériences de mobilité créées dans EMSP Studio d'être lancées de façon dynamique dans les applications natives iOS et Android. Une fois qu'App X SDK est intégré à l'application, les expériences de mobilité peuvent être lancées, supprimées, changées ou mises à jour grâce à EMSP Studio. Les entreprises n'ont pas besoin de réécrire le code des applications natives, de la soumettre à l'App Store ou de demander une nouvelle certification. Cela permet aux utilisateurs professionnels et aux utilisateurs non techniques les plus proches de vos Clients de créer et de gérer les expériences de mobilité. Elles ne sont pas limitées par des cycles de développement d'application traditionnels.

- Caractéristiques :
  - Expériences d'applications natives pour présenter le contenu dynamique dont le recouvrement, la descente, la prise de contrôle plein écran et les notifications push
  - Activation/désactivation du contenu dans l'application grâce à une interface utilisateur de gestion basée sur le Web
  - Mise à jour dynamique du contenu
  - Diversité des modules OOB pour créer des pages de contenu mobile

#### 3.5. API de localisation de la plateforme EMSP :

Les API de localisation de la plateforme EMSP servent à fournir une expérience sensible au contexte basée sur l'emplacement. Elles fournissent un accès à la localisation par Wi-Fi (intérieur et extérieur) par l'intermédiaire de connecteurs intégrés à une infrastructure réseau comme MSE/CMX et Meraki.

#### 3.6. Éditeur de flux de la plateforme EMSP :

L'éditeur de flux de la plateforme EMSP est un outil Web qui permet aux utilisateurs de créer des flux XML pour des modèles prédéfinis. Les utilisateurs peuvent télécharger des images, ajouter des éléments au flux et modifier le flux pour appliquer les modifications en direct. Les flux créés à l'aide de l'éditeur de flux peuvent être directement utilisés par les modules OOB.

#### 3.7. Bus d'intégration de la plateforme EMSP de Cisco :

Le bus d'intégration de Cisco est une plateforme d'intégration normalisée ouverte comportant plus de 120 connecteurs applicatifs intégrés, outils de conception graphique et outils de déploiement de plusieurs modèles. Deux niveaux du bus d'intégration de Cisco sont disponibles à l'achat comme composant en option de la plateforme EMSP :

- A. Standard : autorise les clients à créer un flux de travail d'intégration à une connexion d'entreprise; ou
- B. Premium : autorise les clients à créer un flux de travail d'intégration à trois connexions d'entreprise.

Une « connexion d'entreprise » désigne tout connecteur/adaptateur autre qu'une connexion réseau Cisco. Les connexions réseau Cisco comprennent, sans s'y limiter :

- une infrastructure sans fil, dont Meraki, les points d'accès Cisco, le moteur de services de mobilité, l'expérience mobile connectée, le serveur de stratégie de Cisco;

- une Suite collaborative : Jabber, WebEx, voix, vidéo (afficher et partager);
- une Plateforme de services d'identité (ISE).

### 3.8 Emballage

Composant (le « X » indique le composant inclus)	Base	Avancé
EMSP Wi-Fi Engage	X	X
EMSP Studio	X	X
Modules Out of Box Studio	X	X
App Builder		X
EMSP SDK		X
API de localisation de la plateforme EMSP	X	X
Éditeur de flux de la plateforme EMSP	X	X
Intégration EMSP CIP	Facultatif	Facultatif

## 4. Connexion en nuage de la plateforme EMSP

- 4.1. Pour fournir un service de qualité et offrir autant d'automatisation que la plateforme EMSP, l'Offre est basée sur le nuage et le Client peut exiger ou souhaiter une intégration à l'infrastructure locale ou en nuage du Client, notamment un tunnel IPsec entre l'infrastructure/le centre de données du Client et les centres de données de la plateforme EMSP. Si le Client souhaite ou exige cette intégration, il doit en aviser Cisco dans les 14 jours suivant l'entrée en vigueur de l'Offre (« Période de mise en œuvre »). Si Cisco est informé pendant la période de mise en œuvre, Cisco fournira au Client les renseignements, les configurations et les ressources humaines raisonnablement nécessaires pour que le Client effectue une telle intégration. Le soutien est inclus dans le cadre de cette offre (voir la Section 5 ci-dessous) et les services professionnels sont fournis par l'entremise des services avancés Cisco moyennant des frais supplémentaires. Toutefois, la mise en œuvre nécessaire sur l'équipement présent dans les locaux du Client est la seule responsabilité de ce dernier, et il est le seul à pouvoir la réaliser. La période de mise en œuvre aura pour effet d'étendre la période initiale d'abonnement à la plateforme EMSP.

## 5. Services d'assistance compris dans l'Offre

- 5.1. Cette Section décrit les services d'assistance de la plateforme EMSP de Cisco qui sont fournis avec ladite plateforme EMSP (les « Services », conjointement à la plateforme EMPS, « l'Offre »). Ces Services ne peuvent pas être achetés séparément.
- 5.2. Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, 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 majuscules dans cette Section revêtent la signification qui leur est donnée dans l'Annexe A ci-dessous ou dans le Glossaire en ligne. Les définitions dans l'Annexe A ci-dessous prévaudront en cas de définitions contradictoires.
- 5.3. Vente directe par Cisco : si vous avez acheté l'Offre qui inclut ces services directement auprès de Cisco, ce document fait partie intégrante de votre contrat-cadre d'achat applicable convenu avec Cisco. En cas de conflit entre la présente Description d'offre et votre contrat-cadre d'achat applicable, la présente Description d'offre aura préséance.
- 5.4. Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit à cette Offre auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat qui régit la prestation de cette Offre, le cas échéant, 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/).
- 5.5. Assistance pour la plateforme EMSP
- Responsabilités de Cisco :
    - Mettre à disposition un accès 24 h sur 24 et 7 j sur 7 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 la plateforme EMSP. Cisco répondra dans un délai d'une (1) heure à tous les appels reçus durant les heures de travail normales ainsi qu'aux appels de gravité 1 et 2 reçus en dehors de ces heures. Pour les appels de gravité 3 et 4 reçus en dehors des heures de travail normales, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant. Gérer les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.
    - Fournir l'accès à Cisco.com. Ce système offre au Client des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre de logiciel Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
    - Des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé concernant la plateforme EMSP seront fournis, et ce, en déployant des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Avantage de la solution en nuage de la plateforme EMSP : l'ensemble des correctifs ou des versions de maintenance/mises à jour destinés aux utilisateurs de la plateforme EMSP rencontrant un problème avec leur abonnement sera mis en œuvre automatiquement avec peu ou pas d'action de la part du Client.

- Versions de maintenance et mises à jour mineures. Tous les Clients payants recevront des mises à jour correspondant à l'offre EMSP souscrite (« Mises à jour »). Ces mises à jour sont limitées aux composantes de la plateforme EMSP qui sont sous licence valide et qui sont couvertes par un contrat d'Abonnement en vigueur et dont le compte est en bon ordre. Cisco peut également lancer des fonctionnalités supplémentaires ou des services complémentaires qui ne sont pas inclus dans l'abonnement et sont offerts moyennant des frais supplémentaires. Cisco peut, à tout moment, désactiver ou supprimer certaines fonctionnalités considérées comme amorties ou peu utilisées par les Clients. La Documentation de soutien applicable de la dernière version de production, le cas échéant, est sur Cisco.com et se limite uniquement à l'instance de production actuelle de la plateforme EMSP.
- Responsabilités du Client :
  - Indiquer un niveau de gravité pour tous les appels effectués, conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco ([http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Severity\\_and\\_Escalation\\_Guidelines\\_FR.pdf](http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Severity_and_Escalation_Guidelines_FR.pdf)) pour toutes les interactions que le Client a avec le soutien EMSP.
  - Octroyer à Cisco un accès raisonnable au Produit et aux Données, ainsi qu'aux mots de passe des systèmes afin de pouvoir diagnostiquer les problèmes et, si possible, les résoudre à distance.
  - Communiquer un préavis de trente (30) jours à Cisco pour tout ajout à votre Liste de matériel qui peut avoir des conséquences ou nécessiter des changements de configuration pour l'Offre.
  - Fournir des numéros de série valables et applicables pour tous les problèmes concernant des produits signalés à Cisco ou lors des demandes de renseignements sur l'utilisation d'un produit à Cisco. Cisco peut également demander au Client de fournir des données supplémentaires, notamment le lieu d'utilisation du produit, des renseignements sur la ville ainsi que le code postal.
  - L'Abonné doit s'acquitter de toutes les dépenses relatives au travail d'ingénierie et au transport ainsi que des frais supplémentaires pour toute demande de mise en place de services sur site ou de services n'entrant pas dans le cadre des options de service décrites dans le présent document.
  - Le Client doit fournir tout matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
  - Déployer tous les efforts raisonnables pour isoler le problème de l'Offre avant de demander une assistance à Cisco.
  - Acheter, installer, configurer et fournir l'assistance technique pour tous les éléments suivants :
    - produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les services associés;
    - infrastructure réseau, y compris, mais sans s'y limiter, les réseaux de données locaux et étendus ainsi que les équipements requis par Cisco pour l'utilisation de l'Offre.

## 6. [Réservé]

## 7. Anonymat des données

Cette Section contient les conditions selon lesquelles Cisco et le Client protégeront les données, y compris les renseignements personnels, et fait partie intégrante du contrat conclu 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 prévaut en ce qui concerne le sujet abordé aux présentes.

1. La plateforme EMSP de Cisco recueillera des renseignements identifiant un appareil et son emplacement, ainsi que certains renseignements fournis par un utilisateur par l'entremise d'un portail créé avec le composant WiFi Engage de la plateforme EMSP (« Portail captif »), une application Web/navigateur ou une application créée avec le composant EMSP App Builder Studio (« Application native ») par le Client grâce à la plateforme EMSP de Cisco (collectivement dénommés les « Données d'utilisateur »). Les types de Données d'utilisateur pouvant être recueillies par la plateforme EMSP de Cisco sont présentés dans l'Annexe 1 de cette Section intitulée Anonymat des données, directement à la suite de la présente Section.

- a) La plateforme EMSP de Cisco créera un profil d'un Utilisateur en associant les Données d'utilisateur à un identifiant unique d'abonné (« Profil d'utilisateur »).
- b) Avant qu'un Utilisateur ouvre une session sur un Portail captif, une application Web/navigateur ou une Application native, la plateforme EMSP de Cisco recueillera uniquement des identifiants d'appareil (adresses MAC) et données de localisation. Le Profil d'utilisateur n'inclura pas le nom, l'adresse de courriel, les données démographiques ou toutes données personnelles similaires de l'Utilisateur.
- c) Quand un Utilisateur est connecté à un Portail captif, une application Web/navigateur ou une Application native, la plateforme EMSP de Cisco recueillera des renseignements soumis par l'Utilisateur par l'entremise du Portail captif ou de l'Application native (sous réserve de la conformité du Client aux exigences de la Section 4 ci-dessous).
- d) La plateforme EMSP de Cisco recueillera des Données d'utilisateur si l'Utilisateur se trouve sur un site du Client et ne recueillera pas de renseignements si un Utilisateur se trouve sur le site d'un autre Client qui utilise la plateforme EMSP de Cisco.
- e) Sauf accord contraire des parties par écrit, les Données d'utilisateur seront hébergées par Cisco et ses sous-traitants, et Cisco ne fournira pas de copie des Profils d'utilisateur au Client. Le Client pourra accéder à des Profils d'utilisateur à l'aide des API de la plateforme EMSP de Cisco.

2. Des données portant sur les Utilisateurs fournies par des tiers et d'autres sources pourront être ajoutées aux Profils d'utilisateur si le Client et Cisco en conviennent mutuellement.

a) Avec l'accord mutuel du Client et de Cisco, les renseignements du profil social des Utilisateurs qui se connectent à une Application native ou à un Portail captif en utilisant un identifiant de connexion social seront ajoutés au Profil d'utilisateur. Cisco peut demander au Client de concéder sous licence lesdits renseignements directement depuis un réseau social ou une autre tierce partie.

b) Le Client peut demander à Cisco d'ajouter aux Profils d'utilisateur des renseignements relatifs aux Utilisateurs qu'il a recueillis. Cisco ne sera pas tenue d'héberger les Données d'utilisateur dont le traitement, selon Cisco, n'est pas conforme à la Section 4 ou qui ne peuvent pas être traitées ou stockées par Cisco conformément aux lois applicables en matière de confidentialité.

c) Cisco ne fait aucune déclaration ou garantie envers le Client en ce qui concerne tout renseignement du profil social ou provenant d'autres sources.

3. Le Client peut utiliser la plateforme EMSP de Cisco aux fins suivantes :

a) personnalisation pour les visiteurs, y compris l'orientation sur un site et un module de recherche de produits/services;

b) analyse et veille commerciale pour le Client;

c) marketing par le Client au nom du Client, notamment des offres basées sur la proximité; et

d) marketing par le Client au nom de tiers qui fournissent des biens ou des services sur un site du Client.

4. Le Client affirme et garantit que :

a) Le Client possède et tiendra à jour une politique de confidentialité qui (i) est accessible à partir d'un lien de la page d'accueil du site Web du Client, (ii) décrit la collecte et l'utilisation de données commerciales au titre du présent contrat et (iii) divulgue que le Client pourra suivre les visiteurs grâce à des renseignements sans fil d'appareils cellulaires comme des adresses MAC, mais que ces renseignements ne seront pas associés aux données personnelles d'un visiteur sans son accord.

b) Le Client devra se conformer aux politiques applicables du magasin d'applications concernant les politiques de confidentialité et l'accord de l'utilisateur pour accéder aux données de localisation et d'appareil en ce qui concerne les Applications natives.

c) Avant de recueillir toute donnée personnelle par l'entremise d'un Portail captif, d'une application Web ou de navigateur, ou d'une Application native, le Client obtiendra l'accord d'un Utilisateur conformément aux Directives de l'expérience utilisateur sur la plateforme EMSP ou autrement si nécessaire et sous la forme requise pour se conformer aux lois applicables en matière de confidentialité. Les Directives de l'expérience utilisateur sont présentées en Annexe 2 de cette Section intitulée Anonymat des données, directement à la suite de la présente Section.

d) Le Client n'utilisera pas la plateforme EMSP de Cisco pour recueillir des renseignements auprès d'enfants de moins de 13 ans et ne l'utilisera pas pour créer des portails ou des applications qui ciblent les enfants de moins de 13 ans.

e) 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.

f) Sauf accord contraire écrit de Cisco, le Client utilisera la plateforme EMSP de Cisco uniquement aux fins prévues dans la Section 3 ci-dessus.

g) Nonobstant ce qui précède, le Client n'utilisera pas la plateforme EMSP de Cisco pour (i) livrer des offres marketing de tiers qui sont indépendantes du Client ou d'un site du Client, (ii) transmettre des Données d'utilisateur à des tiers sans consentement de l'utilisateur concerné, ou (iii) suivre en temps réel l'emplacement des utilisateurs, par exemple, le mappage de l'emplacement d'un utilisateur individuel, sans rapport avec le marketing ou la publicité du Client pour l'Utilisateur ou pour améliorer autrement l'expérience client de l'Utilisateur.

5. Afin de vérifier la conformité du Client à cette Section, le Client fournira à Cisco, à la demande de ce dernier, un exemplaire de sa politique de confidentialité, ainsi qu'un accès aux écrans d'utilisateur que le Client utilise pour informer les utilisateurs de ses pratiques de confidentialité et obtenir tous les accords en vue de recueillir et d'utiliser les données personnelles.

6. Cisco affirme et garantit qu'elle traitera les Données d'utilisateur conformément à ce Contrat, à la clause de confidentialité de Cisco et aux lois en vigueur.

7. Le Client accepte que Cisco utilise, divulgue ou traite autrement des Données d'utilisateur dans la mesure raisonnablement nécessaire en vue d'exploiter la plateforme EMSP de Cisco et de fournir l'Offre (y compris transmettre aux fournisseurs le contenu et les données de soumission dont ils ont besoin pour offrir la plateforme EMSP ou des parties de celle-ci au Client, et notamment ses fournisseurs collectant et utilisant des données d'utilisation regroupées qu'ils peuvent acquérir dans le cours normal de la fourniture de tout ou partie de l'Offre, et utiliser ces données pour fournir, entretenir et améliorer l'Offre), pour exercer ou protéger les droits juridiques de Cisco, et conformément à la loi applicable. 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.

8. Si Cisco fait appel à un sous-traitant pour le provisionnement de l'offre ou le fonctionnement de la plateforme EMSP, 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.

9. 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.

10. Les « Droits relatifs au respect de la vie privée » désignent les lois et réglementations 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.

11. Si la législation, les réglementations gouvernementales, une décision des organes judiciaires ou administratifs, ou une instruction autorégulatrice du secteur (collectivement, les « Restrictions ») limitent ou interdisent l'utilisation de l'Offre ou de la plateforme EMSP de Cisco 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, de la plateforme EMSP de Cisco ou des Données d'utilisateur violerait ces Restrictions, ou représenteraient un plus grand risque qu'à la Date d'entrée en vigueur, pour des raisons telles qu'une enquête par une agence gouvernementale ou une agence de protection des données ou de protection du consommateur, une partie se réserve le droit de suspendre l'utilisation de l'Offre ou la collecte et l'utilisation des Données d'utilisateur ou de résilier le présent Contrat et le Client devra cesser d'utiliser l'Offre et les Données d'utilisateur de la plateforme EMSP de Cisco.

12. 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 :

a) Les déclarations et les garanties suivantes s'appliquent :

1. Cisco n'utilisera pas, ne divulguera pas ou ne traitera pas des Données d'utilisateur autrement que (i) dans la mesure raisonnablement nécessaire pour utiliser la plateforme EMSP de Cisco et fournir l'Offre, (ii) selon les instructions ou autorisations du Client, (iii) afin d'exercer ou de protéger les droits juridiques de Cisco ou (iv) conformément à la loi applicable.

2. Cisco traitera les Données d'utilisateur conformément à tous les Droits relatifs au respect de la vie privée auxquels Cisco est directement soumise.

3. 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.

4. 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.

b) La Section 7 est supprimée et remplacée par ce qui suit :

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.

c) Les Sections 7A et 7B sont ajoutées comme suit :

7A. Le Client reconnaît que Cisco utilisera la plateforme EMSP de Cisco pour traiter les Données d'utilisateur en tant qu'« agent de traitement des données » pour le Client de la manière dont ce terme est utilisé dans la législation sur la protection des données des États membres de la Zone économique européenne et, le cas échéant, la législation équivalente dans d'autres pays et territoires (ou comme Sous-traitant si le Client agit comme un agent de traitement des données client de son propre Client). Le Client sera un « contrôleur de données » conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

7B. Le Client consent au transfert des Données d'utilisateur à Cisco et à ses filiales aux États-Unis à condition que Cisco maintienne sa certification de conformité relativement au Cadre Safe Harbor États-Unis/UE ou respecte les autres mesures requises en vertu des lois applicables au Client en matière de confidentialité en ce qui concerne le transfert des renseignements personnels aux pays n'ayant pas été réputés avoir des protections appropriées pour les données personnelles.

d) La Section 8 sera modifiée de sorte que si Cisco fait appel à un entrepreneur pour la fourniture de l'Offre ou le fonctionnement de la plateforme EMSP, ledit sous-traitant ne traitera que des Données d'utilisateur en tant que sous-traitant de Cisco, et autrement selon les dispositions de la Section 8.



**Annexe 1 à la section Anonymat des données**  
**Plateforme de services de mobilité de grande entreprise**  
**Données d'utilisateur recueillies**

**Renseignements recueillis avant l'acceptation des conditions d'utilisation de l'utilisateur final**

Nom du champ	Source
ID d'abonné	Attribué à partir de la plateforme EMSP
Jetons de l'agent utilisateur	Extraits de l'appareil
Date de création	Attribué à partir de la plateforme EMSP
Adresse MAC :	Extraits de l'appareil

**Renseignements recueillis après l'acceptation des conditions d'utilisation de l'utilisateur final**

Nom du champ	Source
Courriel	Fourni(s) par l'Utilisateur
Prénom	Fourni(s) par l'Utilisateur
Nom	Fourni(s) par l'Utilisateur
Date de création	Attribué à partir de la plateforme EMSP
Date de la dernière modification	Attribué à partir de la plateforme EMSP
Préférences partagées chez le client et dans l'application	Fourni(s) par l'Utilisateur
Réseaux sociaux (liste des réseaux sociaux auxquels l'utilisateur est associé)	Fourni(s) par l'Utilisateur
Sexe	Fourni(s) par l'Utilisateur
Âge	Fourni(s) par l'Utilisateur
ID Facebook	Fourni(s) par l'Utilisateur
ID Google Plus	Fourni(s) par l'Utilisateur
URL de profil Twitter	Fourni(s) par l'Utilisateur
ID LinkedIn Plus	Fourni(s) par l'Utilisateur
Témoin	Extraits de l'appareil
UID d'appareil et d'application natifs (identifiants uniques)	Extraits de l'appareil
Identités personnalisées (le cas échéant)	Extraits de l'appareil
ID d'application (applications installées par cet appareil)	Extraits de l'appareil

**Remarques :**

1. Tous les attributs susmentionnés ne sont pas toujours stockés pour chaque entrée d'abonné créée. Les champs stockés dépendent largement de la mise en œuvre de la solution : utilisateur des applications, utilisateur du portail captif, type d'authentification mis en œuvre.

2. Tous les détails liés à une application recueillis ici se limitent aux applications reposant sur la plateforme EMSP ou aux applications intégrées à EMSP SDK.

**Annexe 2 à la section Anonymat des données  
Plateforme de services de mobilité de grande entreprise  
Directives de l'expérience utilisateur**

**A. Zone économique européenne, Suisse et autres pays de protection des données**

Un utilisateur final doit recevoir une invite de connexion sur son appareil pour avoir accès au réseau Wi-Fi. Le message d'invite doit satisfaire les exigences définies dans les présentes Directives.

1. L'utilisateur final sera invité à accepter la Politique de confidentialité et les Conditions d'utilisation du service d'accès Internet grâce à l'un des moyens suivants :

- un bouton mentionnant « cliquez pour accepter la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation pour un accès Wi-Fi », ou
- une case à cocher indiquant « J'accepte la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation pour un accès Wi-Fi »

2. L'invite doit comprendre un lien actif vers la Politique de confidentialité et les Conditions d'utilisation.

3. L'invite doit inclure l'énoncé suivant :

les données de localisation issues de votre appareil seront utilisées pour personnaliser votre expérience au stade, donner des instructions dans l'édifice, fournir des offres spéciales quand vous êtes ici et analyser comment nous pouvons mieux vous servir. Consultez la politique de confidentialité pour obtenir plus de renseignements.

**B. États-Unis et tous les autres pays non couverts par le point (A) ci-dessus**

Un utilisateur final doit recevoir une invite de connexion sur son appareil pour avoir accès au réseau Wi-Fi. Le message d'invite doit satisfaire les exigences définies dans les présentes Directives.

1. L'utilisateur final sera invité à accepter la Politique de confidentialité et les Conditions d'utilisation du service d'accès Internet grâce à l'un des moyens suivants :

- un bouton mentionnant « cliquez pour accepter la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation pour un accès Wi-Fi », ou
- une case à cocher indiquant « J'accepte la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation pour un accès Wi-Fi »

2. L'invite doit comprendre un lien actif vers la Politique de confidentialité et les Conditions d'utilisation.

## ANNEXE A

## GLOSSAIRE

Les définitions suivantes s'appliqueront à la présente Description d'offre et à l'Offre. Toutes les autres définitions seront fournies selon le reste de la présente Description d'offre. En cas de conflit entre les définitions fournies dans la présente Description d'offre et ce Contrat, la présente Description d'offre aura préséance.

Terme	Définition
Entente	Consultez la définition dans l'introduction de cette Description d'offre
API	Interface de programmation d'application
Jour ouvrable	Jours de travail ouverts pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée où l'Offre sera fournie, hormis les jours fériés observés par Cisco.
Portail captif	Consultez la Section 7.1 (Anonymat des données)
Services avancés	Consultez le Glossaire sur le site Cisco.com, à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/">www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/</a>
Revendeur agréé Cisco	Désigne un revendeur agréé Cisco
Contenu	Consultez le Glossaire du Contrat sur les logiciels-services (SaaS) de Cisco
Client	Entité juridique ou particulier achetant l'Offre en vertu de la présente Description d'offre et du contrat sur les logiciels-services (SaaS) associé
Site du Client	Emplacement physique détenu ou optimisé par le Client, comme un emplacement de magasin du Client (pour un Client spécialisé dans la vente au détail), ou un hôtel ou un stade du Client (pour un Client spécialisé dans l'accueil ou le sport)
Données client	Désigne les données réseau, notamment l'adresse MAC, l'adresse IP, les données de localisation et le type d'appareil, que Cisco traite dans le cadre de la proposition d'offre à la disposition du Client.
Pays de protection des données	Consultez la Section 7.12 (Anonymat des données)
Documentation	Consultez le Glossaire du Contrat sur les logiciels-services (SaaS) de Cisco
Maintenance en urgence	Désigne une période de temps non planifiée pendant laquelle Cisco et ses fournisseurs effectuent des tâches de maintenance.
EMSP	Consultez la définition dans la Section Introduction.
Connexion d'entreprise	Consultez la Section 3.7
Directives	Consultez l'Annexe 2 de la Section 7 (Anonymat des données)
Période de mise en œuvre	Consultez la Section 4.1
Versions de maintenance	Consultez le Glossaire sur le site Cisco.com, à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/">www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/</a>
Application native	Consultez la Section 7.1 (Anonymat des données)
Description d'offre	Consultez la définition dans l'introduction de cette Description d'offre
Offre	Consultez la définition dans l'introduction de cette Description d'offre
Commande	Consultez la définition dans l'introduction de cette Description d'offre
Données personnelles	Désigne des données commerciales liées à une personne qui sont comptabilisées ou identifiables, comme défini dans la directive 95/46/CA du Parlement européen du Conseil du 24 octobre 1995 sur la protection des personnes en ce qui concerne le traitement des données personnelles et sur la libre circulation des données, ou toute législation de remplacement.
Portails	Consultez la Section 3.1 de cette Description d'offre
Droits relatifs au respect de la vie privée	Consultez la Section 7.10 (Anonymat des données)
Produits	Consultez le Glossaire sur le site Cisco.com, à l'adresse

	<a href="http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/">www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/</a>
Restrictions	Consultez la Section 7.11 (Anonymat des données)
Temps d'arrêt planifié	Désigne une période inattendue de panne de service au cours d'une période de maintenance prévue.
Maintenance prévue	Désigne une période de temps planifiée définie pendant laquelle Cisco et ses fournisseurs effectuent des tâches de routine sur une Offre.
Services	Consultez la Section 5.1 de cette Description d'offre
Services non couverts	Consultez la Section 5.2 de cette Description d'offre
Directives en matière de gravité et de signalisation progressive	Consultez la Section 5.2 de cette Description d'offre
SLA	Consultez la Section 6.1 de cette Description d'offre
Données de soumission	Consultez le Glossaire du Contrat sur les logiciels-services (SaaS) de Cisco
Heures de travail normales	Consultez le Glossaire sur le site Cisco.com, à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/">www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/</a>
Sous-traitant	Désigne tout sous-traitant qui traite des Données personnelles au nom du Client. Les références au Contrat doivent être interprétées tel que prévu dans la présente annexe intitulée Protection des données.
TAC	Consultez la Section 5.5 de cette Description d'offre
Mises à jour	Consultez la Section 5.5 de cette Description d'offre
Utilisateur	Consultez le Glossaire du Contrat sur les logiciels-services (SaaS) de Cisco
Données d'utilisateur	Consultez la Section 7.1 (Anonymat des données)
Profil d'utilisateur	Consultez la Section 7.1a (Anonymat des données)