



## Description d'offre pour CMX Engage

**Le présent document décrit l'Offre CMX Engage de Cisco, vendue par Cisco Systems, Inc. et les revendeurs agréés Cisco.**

### **Description de l'offre**

Dès le paiement des frais pertinents, Cisco fournira CMX Engage et le soutien correspondant (ensemble, « l'Offre ») décrits dans la présente (la « Description d'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 agréé Cisco, 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 agréé Cisco 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. Ce dernier 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 conditions 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 prévaut sur le Contrat; toutes les conditions contradictoires de la Commande prévauront 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 (annexe A) à la description d'offre de CMX Engage ou dans le Contrat.

## **1. Introduction**

La présente Description d'offre décrit la solution CMX Engage fournie par Cisco au Client, notamment les conditions générales propres à l'offre.

## **2. Mise en œuvre de la solution CMX Engage de Cisco**

CMX Engage 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 donné, CMX Engage de Cisco est utilisé par une plateforme logicielle en nuage public comme modèle standard.

### **2.1. L'Offre comprend les caractéristiques et les composants décrits ci-dessous, selon l'ensemble acheté par le Client (choix d'ensemble définis à la section 3.8) :**

- a. CMX Engage
- d. CMX Engage version avancée

### 3. Composants et ensembles

3.1. CMX Engage est un service de plateforme en nuage qui fournit les services suivants :

- **Tableau de bord de la configuration système** : le tableau de bord de CMX Engage permet aux équipes informatiques centrales de surveiller et de contrôler les configurations système de CMX Engage.
- **Configuration du réseau Wi-Fi** : permet aux administrateurs de TI de configurer les informations d'authentification de l'administrateur de contrôle de l'infrastructure Wi-Fi dans CMX Engage afin de synchroniser les identifiants SSID du réseau Wi-Fi et les points d'accès avec la hiérarchie de localisation dans le gestionnaire d'emplacement de CMX Engage, dans le but d'associer les balises hiérarchiques de CMX Engage à ces emplacements pour l'engagement des visiteurs.
- **Serveurs d'avis par courriel et SMS** : les administrateurs de TI (technologie de l'information) peuvent configurer les serveurs de passerelle SMS (SMPP et HTTPS) et les serveurs d'avis par courriel (SMTP et HTTPS) afin de les utiliser pour l'engagement au service basé sur la localisation (LBS) des visiteurs de CMX Engage.
- **Informations d'authentification sur les réseaux sociaux** : permettent aux administrateurs de TI de configurer les comptes d'entreprise sur Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn et Twitter. Ces comptes peuvent servir à valider les informations d'authentification des visiteurs à l'égard des réseaux sociaux pendant les expériences d'intégration, comme les identifiants valides pour la prestation de service Internet Wi-Fi aux invités et la collecte de données personnelles aux fins de référencement dans les règles d'engagement de manière à offrir aux visiteurs des services LBS personnalisés de CMX Engage.
- **Gestionnaire d'emplacement** : permet aux administrateurs de TI et du secteur d'activités de créer des balises et une hiérarchie de l'infrastructure du réseau Wi-Fi en plus de configurer les balises Bluetooth de faible consommation d'énergie (BLE) pour déterminer les emplacements physiques dans l'exécution de CMX Engage. Le gestionnaire d'emplacement offre la capacité de déterminer la hiérarchie de l'emplacement physique de l'entreprise pour l'utilisation dans les moteurs de règles, les rapports et les aperçus en plus d'associer les portails captifs Wi-Fi vers un emplacement.
- **Portail Design Studio** : permet aux développeurs et aux concepteurs Web de créer des portails captifs Wi-Fi à pixels parfaits pour chaque emplacement défini dans le gestionnaire d'emplacement. Il facilite l'utilisation de l'interface WYSIWYG pour les non-programmeurs, leur permettant de créer des portails Web CNA bien formatés, à la fois simples et puissants, pour développer des expériences d'intégration d'accès invités au Wi-Fi, qui sont compatibles avec divers navigateurs Internet, que ce soit sur les plateformes Android, iOS ou Windows, par un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur. Le portail de Design Studio offre :
  - **Éléments du Smart Menu** : le menu du portail comprend des éléments définis par les systèmes qui sont optimisés pour libérer complètement l'état du déclenchement de CNA au navigateur pendant la connexion Internet sur l'appareil et pendant le formatage et le positionnement automatiques reposant sur le type de périphérique.
  - **Éditeur de CSS** : cet éditeur en ligne offre aux concepteurs des fonctionnalités améliorées permettant d'améliorer le style des portails Wi-Fi et de les faire correspondre aux normes de la marque.
  - **Aperçu du portail** : cet outil en ligne donne un aperçu en temps réel de la véritable expérience de l'utilisateur sur le portail, selon l'appareil et la configuration du concepteur Web utilisés. Il offre également la possibilité d'envoyer par courriel l'URL de prévisualisation du portail aux fins d'examen par les utilisateurs en dehors du tableau de bord Web ou par un code QR à numériser, qui correspond à l'URL de prévisualisation.
- **Authentification de l'utilisateur** : le concepteur du portail fournit les mécanismes d'authentification suivants pour authentifier l'identité d'un utilisateur avant que ce dernier n'accède à Internet sur son appareil :
  - **Aucune authentification** : en un simple clic sur un bouton d'appel à l'action, l'utilisateur accède à Internet après avoir accepté les modalités d'utilisation du service Internet gratuit.
  - **Authentification par courriel** : l'utilisateur doit fournir une adresse courriel valide et son autorisation afin de recevoir les courriels de services basés sur la localisation et l'acceptation des modalités d'utilisation du service Internet gratuit.
  - **Authentification par SMS** : l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone cellulaire valide pour recevoir un mot de passe unique qu'il devra entrer pour avoir accès au service. L'utilisateur doit également fournir son consentement pour recevoir les SMS basés sur la localisation et les modalités à accepter pour utiliser le service Internet gratuit.

- **Authentification par saisie du numéro de téléphone** : l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone valide et accepter les modalités pour utiliser le service Internet gratuit. (Ce type d'authentification ne peut pas être utilisé pour recevoir un SMS basé sur la localisation.)
- **Authentification par connexion à un réseau social** : l'utilisateur est invité à utiliser son nom d'utilisateur et son mot de passe pour accéder au réseau social afin de s'identifier et d'avoir droit au service Internet gratuit. L'utilisateur doit également accepter les modalités d'utilisation du service Internet gratuit. Les réseaux sociaux pris en charge pour la validation de l'authentification sont Facebook, Twitter et LinkedIn.
- **Saisie de données** : ce formulaire permet de recueillir d'autres renseignements personnels sur l'utilisateur à sa première visite ou de répéter l'autorisation d'accès au service Internet sur l'appareil de l'utilisateur. Ces renseignements sont utilisés pour les missions personnalisées et pour associer un appareil à un identifiant selon les données personnelles de l'utilisateur. Les éléments actuels pris en charge dans le formulaire de saisie de données sont : le titre, le nom, le prénom, le sexe, le courriel, le numéro de téléphone et les balises de l'entreprise. La balise d'entreprise est une sélection « nom:valeur » configurable que les entreprises peuvent utiliser pour saisir les préférences des visiteurs pour un service ou un produit clé offert par les entreprises. Elle permet de créer des missions personnalisées pour les visiteurs.
- **Règles de portail captif** : pour créer des règles gérant les nouvelles visites ou les visites répétées afin d'afficher le portail captif correspondant à l'utilisateur avant de lui donner accès au service Internet gratuit sur son appareil.
- **Rapports** : pour avoir un aperçu actuel des activités basées sur la localisation par les emplacements physiques (comme défini dans le gestionnaire d'emplacement). Les rapports actuellement pris en charge sont les suivants :
  - **Acquisition de clients** : ce rapport présente une vue sommaire et détaillée des données des utilisateurs acquises au cours d'un accès au service Internet Wi-Fi gratuit sur un appareil et résumées sur une base quotidienne.
  - **Activité de l'utilisateur** : ce rapport résume le temps d'arrêt moyen par utilisateur selon l'emplacement, le nombre de visites répétées, le temps moyen écoulé entre chaque visite, le nombre de visites quotidiennes en moyenne, etc. Ainsi, on obtient un aperçu du comportement de l'utilisateur à chaque emplacement.
  - **Missions** : ce rapport présente un résumé du succès des missions basées sur la localisation et de l'utilisation par les portails captifs.
- **API de l'exportation de données** : ces API fournissent un accès hors connexion aux renseignements de l'utilisateur qui proviennent de la saisie de données du portail captif Wi-Fi et du flux d'autorisation, soit en fichier CSV ou dans un système dorsal professionnel, p. ex., CRM ou un système de fidélisation.
- **Gestionnaire des utilisateurs** : permet à l'administrateur de compte d'inviter différents utilisateurs de l'organisation pour leur donner un des rôles suivants dans l'exécution de CMX Engage :
  - **Compte Administrateur** : il est le compte « super-utilisateur » de CMX Engage, celui qui fournit l'accès complet à la lecture et à l'écriture pour toutes les configurations du système.
  - **Administrateur** : l'utilisateur est autorisé à inviter d'autres utilisateurs et a accès en lecture-écriture aux portails captifs, au moteur de règles et aux rapports.
  - **Gestionnaire d'emplacement** : l'utilisateur est autorisé à créer, à modifier et à supprimer des portails captifs.
  - **Lecture seule** : l'utilisateur est autorisé à afficher l'ensemble ou une partie des configurations et des rapports.

### 3.2. CMX Engage version avancée

- **Tableau de bord de la configuration système** : le tableau de bord de CMX Engage permet aux équipes informatiques centrales de surveiller et de contrôler les configurations système de CMX Engage.
- **Configuration du réseau Wi-Fi** : permet aux administrateurs de TI de configurer les informations d'authentification de l'administrateur de contrôle de l'infrastructure Wi-Fi dans CMX Engage afin de synchroniser les identifiants SSID du réseau Wi-Fi et les points d'accès avec la hiérarchie de localisation dans le gestionnaire d'emplacement de CMX Engage, dans le but d'associer les balises hiérarchiques de CMX Engage à ces emplacements pour l'engagement des visiteurs.
- **Serveurs d'avis par courriel et SMS** : les administrateurs de TI (technologie de l'information) peuvent configurer les serveurs de passerelle SMS (SMPP et HTTPS) et les serveurs d'avis par courriel (SMTP et HTTPS) afin de les utiliser pour l'engagement au service basé sur la localisation (LBS) des visiteurs de CMX Engage.

- **Informations d'authentification sur les réseaux sociaux** : permettent aux administrateurs de TI de configurer les comptes d'entreprise sur Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn et Twitter. Ces comptes peuvent servir à valider les informations d'authentification des visiteurs à l'égard des réseaux sociaux pendant les expériences d'intégration, comme les identifiants valides pour la prestation de service Internet Wi-Fi aux invités et la collecte de données personnelles aux fins de référencement dans les règles d'engagement de manière à offrir aux visiteurs des services LBS personnalisés de CMX Engage.
- **Gestionnaire d'emplacement** : permet aux administrateurs de TI et du secteur d'activités de créer des balises et une hiérarchie de l'infrastructure du réseau Wi-Fi en plus de configurer les balises Bluetooth de faible consommation d'énergie (BLE) pour déterminer les emplacements physiques dans l'exécution de CMX Engage. Le gestionnaire d'emplacement offre la capacité de déterminer la hiérarchie de l'emplacement physique de l'entreprise pour l'utilisation dans les moteurs de règles, les rapports et les aperçus en plus d'associer les portails captifs Wi-Fi vers un emplacement.
- **Portail Design Studio** : permet aux développeurs et aux concepteurs Web de créer des portails captifs Wi-Fi à pixels parfaits pour chaque emplacement défini dans le gestionnaire d'emplacement. Il facilite l'utilisation de l'interface WYSWYG pour les non-programmeurs, leur permettant de créer des portails Web CNA bien formatés, à la fois simples et puissants, pour développer des expériences d'intégration d'accès invités au Wi-Fi, qui sont compatibles avec divers navigateurs Internet, que ce soit sur les plateformes Android, iOS ou Windows, par un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur. Le portail de Design Studio offre :
  - **Éléments du Smart Menu** : le menu du portail comprend des éléments définis par les systèmes qui sont optimisés pour libérer complètement l'état du déclenchement de CNA au navigateur pendant la connexion Internet sur l'appareil et pendant le formatage et le positionnement automatiques reposant sur le type de périphérique.
  - **Éditeur de CSS** : cet éditeur en ligne offre aux concepteurs des fonctionnalités améliorées permettant d'améliorer le style des portails Wi-Fi et de les faire correspondre aux normes de la marque.
  - **Aperçu du portail** : cet outil en ligne donne un aperçu en temps réel de la véritable expérience de l'utilisateur sur le portail, selon l'appareil et la configuration du concepteur Web utilisés. Il offre également la possibilité d'envoyer par courriel l'URL de prévisualisation du portail aux fins d'examen par les utilisateurs en dehors du tableau de bord Web ou par un code QR à numériser, qui correspond à l'URL de prévisualisation.
  - **Authentification de l'utilisateur** : le concepteur du portail fournit les mécanismes d'authentification suivants pour authentifier l'identité d'un utilisateur avant que ce dernier n'accède à Internet sur son appareil :
    - **Aucune authentification** : en un simple clic sur un bouton d'appel à l'action, l'utilisateur accède à Internet après avoir accepté les modalités d'utilisation du service Internet gratuit.
    - **Authentification par courriel** : l'utilisateur doit fournir une adresse courriel valide et son autorisation afin de recevoir les courriels de services basés sur la localisation et l'acceptation des modalités d'utilisation du service Internet gratuit.
    - **Authentification par SMS** : l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone cellulaire valide pour recevoir un mot de passe unique qu'il devra entrer pour avoir accès au service. L'utilisateur doit également fournir son consentement pour recevoir les SMS basés sur la localisation et les modalités à accepter pour utiliser le service Internet gratuit.
    - **Authentification par saisie du numéro de téléphone** : l'utilisateur doit fournir un numéro de téléphone valide et accepter les modalités pour utiliser le service Internet gratuit. (Ce type d'authentification ne peut pas être utilisé pour recevoir un SMS basé sur la localisation.)
    - **Authentification par connexion à un réseau social** : l'utilisateur est invité à utiliser son nom d'utilisateur et son mot de passe pour accéder au réseau social afin de s'identifier et d'avoir droit au service Internet gratuit. L'utilisateur doit également accepter les modalités d'utilisation du service Internet gratuit. Les réseaux sociaux pris en charge pour la validation de l'authentification sont Facebook, Twitter et LinkedIn.
- **Saisie de données** : ce formulaire permet de recueillir d'autres renseignements personnels sur l'utilisateur à sa première visite ou de répéter l'autorisation d'accès au service Internet sur l'appareil de l'utilisateur. Ces renseignements sont utilisés pour les missions personnalisées et pour associer un appareil à un identifiant selon les données personnelles de l'utilisateur. Les éléments actuels pris en charge dans le formulaire de saisie de données sont : le titre, le nom, le prénom, le sexe, le courriel, le numéro de téléphone et les balises de l'entreprise. La balise d'entreprise est une sélection « nom:valeur » configurable que les entreprises peuvent utiliser pour saisir les préférences des visiteurs pour un service ou un produit clé offert par les entreprises. Elle permet de créer des missions personnalisées pour les visiteurs.
- **Règles de portail captif** : pour créer des règles gérant les nouvelles visites ou les visites répétées afin d'afficher le portail captif correspondant à l'utilisateur avant de lui donner accès au service Internet gratuit sur son appareil.

- **Rapports** : pour avoir un aperçu actuel des activités basées sur la localisation par les emplacements physiques (comme défini dans le gestionnaire d'emplacement). Les rapports actuellement pris en charge sont les suivants :
  - **Acquisition de clients** : ce rapport présente une vue sommaire et détaillée des données des utilisateurs acquises au cours d'un accès au service Internet Wi-Fi gratuit sur un appareil et résumées sur une base quotidienne.
  - **Activité de l'utilisateur** : ce rapport résume le temps d'arrêt moyen par utilisateur selon l'emplacement, le nombre de visites répétées, le temps moyen écoulé entre chaque visite, le nombre de visites quotidiennes en moyenne, etc. Ainsi, on obtient un aperçu du comportement de l'utilisateur à chaque emplacement.
  - **Missions** : ce rapport présente un résumé du succès des missions basées sur la localisation et de l'utilisation par les portails captifs.
- **API de l'exportation de données** : ces API fournissent un accès hors connexion aux renseignements de l'utilisateur qui proviennent de la saisie de données du portail captif Wi-Fi et du flux d'autorisation, soit en fichier CSV ou dans un système dorsal professionnel, p. ex., CRM ou un système de fidélisation.
- **Gestionnaire des utilisateurs** : permet à l'administrateur de compte d'inviter différents utilisateurs de l'organisation pour leur donner un des rôles suivants dans l'exécution de CMX Engage :
  - **Compte Administrateur** : il est le compte « super-utilisateur » de CMX Engage, celui qui fournit l'accès complet à la lecture et à l'écriture pour toutes les configurations du système.
  - **Administrateur** : l'utilisateur est autorisé à inviter d'autres utilisateurs et a accès en lecture-écriture aux portails captifs, au moteur de règles et aux rapports.
  - **Gestionnaire d'emplacement** : l'utilisateur est autorisé à créer, à modifier et à supprimer des portails captifs.
  - **Lecture seule** : l'utilisateur est autorisé à afficher l'ensemble ou une partie des configurations et des rapports.
- **Configurateur de moteur de règles** : fournit une configuration très puissante pour la création de profils de visiteurs propres à un emplacement et de missions basées sur la localisation personnalisées pour les visiteurs. Il comprend des configurations de règles basées sur la localisation IFTTT (**IF This Than That** [si ceci, alors cela]) pour :
  - **Règles de mission** : cette fonction permet de créer des règles de missions de l'utilisateur reposant sur l'entrée, la sortie et le temps d'arrêt correspondant à un emplacement, au moyen du profil de l'utilisateur et du succès des missions antérieures à l'emplacement donné, pour les activités de missions associées à un utilisateur ou à une entreprise (système dorsal professionnel).
  - **Règles de profil et d'aperçu** : cette fonction permet de déterminer les balises de profil liées à un comportement basé sur la localisation et de cibler les catégories reposant sur une visite et sur sa durée aux emplacements saisis sur une période de temps donnée. Les données seront utilisées dans les règles de portail captif et de mission ainsi que dans les rapports.
- CMX Engage SDK
- CMX Engage SDK permet d'accéder facilement à l'emplacement en fonction de la mission de l'utilisateur, à une connectivité Wi-Fi sans faille et à l'intégration Wi-Fi.
  - Fonctionnalités
    - Missions basées sur l'emplacement (au moyen de balises et du Wi-Fi)
    - Connectivité Wi-Fi sans faille
    - Intégration Wi-Fi par une application
    - Abonné d'API pour déterminer les profils

### 3.3 Ensemble

Fonctionnalités	CMX Engage	CMX Engage version avancée
Hierarchie de localisation intelligente	Inclus	Inclus
Outils de création de portail captif	Inclus	Inclus
Règles de portail captif	Inclus	Inclus
Rapports et analyses	Inclus	Inclus
API en temps réel pour intégrer des données de clients	Inclus	Inclus
Exportation des données de clients	Inclus	Inclus
Règles pour les profils et les aperçus de géolocalisation		Inclus
Missions multicanales (SMS, courriel, applications, API)		Inclus
Publication d'API reposant sur des règles dans des systèmes tiers		Inclus
SDK facilite l'intégration du Wi-Fi pour les utilisateurs de l'application		Inclus
Notification poussée pour l'application de géolocalisation avec SDK		Inclus

### 3.4 Disponibilité du service

- Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour assurer le service selon les disponibilités suivantes :
  - Heures de service : en tout temps
  - Disponibilité : exécution (99,95 %) et tableau de bord (99,5 %). Calculée comme suit :  $[\text{temps de fonctionnement}/(\text{temps total} - \text{temps d'arrêt planifié})] \times 100$ . Les pourcentages de disponibilité sont suivis de deux décimales, la dernière étant arrondie à la hausse ou à la baisse au centième de point de pourcentage le plus près.
  - Maintenance prévue : le client est informé au moins 5 jours ouvrables à l'avance, et la maintenance ne dépasse pas 600 minutes par mois.
- Rapport sur la disponibilité du service : les éléments suivants feront l'objet d'un rapport mensuel en ligne : la disponibilité du service; la maintenance prévue et le temps d'arrêt qui en résulte; la maintenance d'urgence et le temps d'arrêt qui en résulte; le temps d'arrêt total; la liste des incidents ainsi que la date, l'heure, le temps de résolution et la cause connexes.

## 4. Connexion à CMX Engage nuage

- 4.1 Pour fournir un service de qualité et offrir autant d'automatisation que la plateforme CMX Engage, 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 CMX Engage. 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 les 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 CMX Engage.

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

- 5.1. Cette Section décrit les services d'assistance de la CMX Engage de Cisco qui sont fournis avec CMX Engage (les « Services », conjointement à la plateforme EMPS, « l'Offre »). Ces Services ne peuvent pas être achetés séparément.
- 5.2. Documents connexes : Ce document doit être consulté conjointement aux documents suivants, figurant également sur le site <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : 1) Glossaire en ligne; 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 qu'une copie des 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 CMX Engage
- Responsabilités de Cisco :
    - Le Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco est disponible en tout temps pour aider le Client, par téléphone, télécopieur, courriel ou Internet concernant l'utilisation, la configuration et le dépannage de CMX Engage. 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.
    - 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 les CMX Engage seront fournis grâce à des efforts raisonnables d'un point de vue commercial. Avantage de la solution en nuage CMX Engage : l'ensemble des correctifs ou des versions de maintenance/mises à jour destinés aux utilisateurs de CMX Engage 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 la version CMX Engage à laquelle ils se sont abonnés (« Mises à jour »). Ces mises à jour sont limitées aux éléments de CMX Engage qui sont sous licence valide et qui sont couverts 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 CMX Engage.
- Responsabilités du Client :
  - Indiquer un niveau de gravité, conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco, [https://www.cisco.com/c/dam/global/fr\\_ca/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Severity\\_and\\_Escalation\\_Guidelines\\_FR.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/fr_ca/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Severity_and_Escalation_Guidelines_FR.pdf) pour toutes les interactions que le Client a avec l'assistance CMX Engage.
  - 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. CMX Engage 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 Wi-Fi Engage de CMX Engage (« Portail captif »), une application Web/navigateur ou une application créée avec le composant App Builder Studio de CMX Engage (« Application native ») par le Client grâce à CMX Engage de Cisco (collectivement dénommés les « Données d'utilisateur »). Les types de Données d'utilisateur pouvant être recueillies par CMX Engage de Cisco sont présentés dans l'annexe 1 de la section intitulée Anonymat des données, directement à la suite de la présente section.

- a) CMX Engage de Cisco créera un profil d'un Utilisateur en associant les Données d'utilisateur à un identifiant unique d'abonné (« Profil utilisateur »).
- b) Avant qu'un Utilisateur ouvre une session sur un Portail captif, une application Web/navigateur ou une Application native, CMX Engage de Cisco recueillera uniquement des identifiants d'appareil (adresses MAC) et des données de localisation. Le Profil utilisateur n'inclura pas le nom, l'adresse de courriel, les données démographiques ou toutes données personnelles semblables de l'utilisateur.
- c) Quand un Utilisateur est connecté à un Portail captif, une application Web/navigateur ou une Application native, CMX Engage 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) CMX Engage de Cisco recueillera des Données d'utilisateur si l'Utilisateur se trouve sur un site du Client et ne recueillera pas de renseignements si l'Utilisateur se trouve sur le site d'un autre Client qui utilise CMX Engage 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 utilisateur au Client. Le Client pourra accéder à des Profils utilisateur à l'aide des API de CMX Engage de Cisco.

2. Des données portant sur les Utilisateurs fournies par des tiers et d'autres sources pourront être ajoutées aux Profils 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 utilisateur. Cisco peut demander au Client de concéder sous licence les renseignements directement depuis un réseau social ou une autre tierce partie.

b) Le Client peut demander à Cisco d'ajouter aux Profils 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 Droits relatifs au respect de la vie privée applicables.

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 solution CMX Engage 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;
- 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 a et maintiendra une politique de confidentialité qui : (i) est accessible par un lien vers la page de destination du site Web du Client, (ii) décrit la collecte et l'utilisation des données de clients sous ce Contrat et (iii) indique que Client peut suivre les visiteurs à l'aide des renseignements sur leur périphérique mobile sans fil, tels que les adresses MAC, mais ces renseignements ne seront pas associés aux renseignements personnels du visiteur sans son consentement.

b) Le Client devra se conformer aux politiques en vigueur du magasin d'applications concernant les politiques de confidentialité et l'accord de l'utilisateur pour accéder aux données de localisation et celles de l'appareil relativement aux applications natives.

c) Avant de recueillir des données personnelles par un Portail captif, une application Web, un navigateur ou une Application native, le Client obtiendra l'accord d'un Utilisateur conformément aux Directives de l'expérience utilisateur sur CMX Engage, ou autrement, le cas échéant, et sous la forme requise pour se conformer aux Droits relatifs au respect de la vie privée applicables. 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 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 écrit de Cisco, le Client utilisera CMX Engage de Cisco aux fins prévues dans la section 3 ci-dessus.

f) Nonobstant ce qui précède, le Client n'utilisera pas CMX Engage 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, 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 la présente section, le Client fournira, à la demande de Cisco, 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 CMX Engage 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 CMX Engage ou des parties de celles-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 divulguer 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 CMX Engage, ce dernier traitera uniquement les Données d'utilisateur soumises à un contrat écrit, conforme aux Droits relatifs au respect de la vie privée applicables, dans le cadre du recours aux sous-traitants par Cisco pour le traitement des Données d'utilisateur.

9. Le Client accepte de dédommager, de dégager de toute responsabilité et de défendre Cisco et ses filiales, ses administrateurs, ses salariés et ses agents, et s'engage à rembourser Cisco et chacune des parties susmentionnées contre toute perte, tout dégât, toute réclamation, toute dette, tous coûts et frais (notamment les frais et les honoraires raisonnables d'un avocat) liés à 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 Utilisateurs, ou (iv) toute violation des exemples, de la garantie, de la convention ou du contrat du Client qui sont intégrés ou 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 les lois, les réglementations gouvernementales, une décision d'un organe judiciaire ou administratif, ou une instruction autorégulatrice du secteur (collectivement, les « Restrictions ») limitent ou interdisent l'utilisation de l'Offre ou de la solution CMX Engage 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 CMX Engage de Cisco ou des Données d'utilisateur violerait ces Restrictions, ou représenterait 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 CMX Engage 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 représentations 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 CMX Engage de Cisco et pour fournir l'Offre, (ii) selon les instructions ou les autorisations du Client, (iii) pour exercer ou 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 CMX Engage 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 l'Espace économique européen 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 commerciales 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 confidentialité États-Unis/UE ou respecte les autres mesures requises en vertu des Droits relatifs au respect de la vie privée applicables au Client 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 CMX Engage, le sous-traitant ne traitera les Données d'utilisateur qu'au titre de sous-traitant de Cisco, et autrement selon les dispositions de la section 8.

**Annexe 1 à la section Anonymat des données pour  
les données d'utilisateur recueillies de CMX Engage**

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

Nom du champ	Source
ID d'abonné	Attribution à partir de CMX Engage
Jetons de l'agent utilisateur	Extraits de l'appareil
Date de création	Attribution à partir de CMX Engage
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	Attribution à partir de CMX Engage
Date de la dernière modification	Attribution à partir de CMX Engage
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
Age	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 CMX Engage ou aux applications intégrées à CMX Engage SDK.

**Annexe 2 à la section Anonymat des données des  
Directives de l'expérience utilisateur de CMX Engage**

**A. Espace économique européen, Suisse et autres pays soumis à la 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 de plus amples 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
Contrat	Consultez la définition dans l'introduction de cette Description d'offre
API	Interface de programmation d'application
Jour ouvrable	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.
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 de clients	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 soumis à la 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 d'urgence	Désigne une période de temps non planifiée pendant laquelle Cisco et ses fournisseurs effectuent des tâches de maintenance.
CMX Engage	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 de l'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 déterminée et prévue au cours de laquelle

	Cisco ou ses fournisseurs effectuent l'entretien courant 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 qu'il est 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 utilisateur	Consultez la Section 7.1a (Anonymat des données)