



Description de l'offre – Produit

Webex Assist

La présente Description de l'offre fait partie des [Conditions générales](#) ou de toute autre condition similaire existant entre Vous et Cisco (p. ex., Contrat de licence de l'utilisateur final) (le « **Contrat** »). Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat. Les références au Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire ou au CLUFS font référence à la Description de l'offre.

1. Résumé

Webex Assist (le « **Produit** ») est une application d'appel vidéo en nuage qui permet aux spécialistes de votre service client d'effectuer des interactions vidéo sécurisées et de haute qualité avec votre clientèle. Les appels vidéo peuvent être effectués en un clic à partir d'un navigateur Web, sur n'importe quel appareil, sans avoir à installer quoi que ce soit. Vos spécialistes en service peuvent effectuer des interactions sur rendez-vous ainsi que des interactions ponctuelles à l'aide du Produit, et vos clients peuvent se joindre au rendez-vous vidéo à partir du lien de rendez-vous qui leur a été envoyé par message texte, courriel ou un autre moyen. Le Produit peut être utilisé dans plusieurs scénarios, notamment les rendez-vous de télémedecine, l'assistance visuelle à distance, l'assistance routière, la salle d'exposition virtuelle, l'arpentage et l'inspection virtuels, et le service à la clientèle de grande valeur.

Le Produit fournit plusieurs outils spécialement conçus pour permettre à vos spécialistes en service d'aider votre clientèle, notamment ce qui suit :

- Appels audio ou vidéo sécurisés
- Clavardage Web bidirectionnel
- Partage de fichiers
- Partage d'écran
- Commandes de la caméra à distance : retourner la caméra, flash, zoom
- Annotation à l'écran et pointeur en direct
- Traduction en temps réel
- Enregistrement d'appel
- Instantanés de photos
- Saisie de géolocalisation
- Notifications de rendez-vous
- Espace d'attente virtuel pour les clients
- Tests de diagnostic de l'appareil avant l'appel

Le Produit fournit également des données d'analyse et d'audit complètes sur le rendez-vous, ainsi que des interfaces API RESTful pour faciliter les intégrations avec différents systèmes logiciels tiers.

2. Services d'assistance et autres services

Assistance. Vous aurez accès au site Cisco.com, qui fournit des informations générales et techniques utiles à propos des produits Cisco, ainsi qu'à la base de connaissances en ligne et aux forums de Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

Si vous avez accès au Logiciel avec le Produit, Cisco fournira a) des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes signalés, ainsi que b) des versions majeures, mineures et de maintenance de la version du logiciel sous licence, accessibles sur Cisco Software Central. Vous pourriez devoir installer la dernière version des Logiciels pour corriger un problème lié aux Logiciels.

3. Normes de performance

Contrat de niveau de service. Ce produit est soumis aux conditions d'assistance de Niveau standard décrites dans le [Contrat de niveau de service pour Webex Assist](#) (« **CNS** »). Vous pouvez souscrire à un soutien de niveau Or, également décrit dans l'accord de niveau de service, moyennant un coût supplémentaire.

Les ANS et les mesures de rendement qui y sont contenus seront examinés tout au long de la période du Contrat, en fonction des besoins et des attentes de l'entreprise. Le cas échéant et par un accord écrit conjoint, les ANS de niveau Standard et Or et leurs mesures associées peuvent être modifiés pendant la Durée d'utilisation.

4. Protection des données

Fiche technique sur la confidentialité. La [Fiche technique sur la confidentialité de Webex Assist](#) décrit les Renseignements personnels que Cisco collecte et traite dans le cadre de la livraison du Produit.

5. Conditions particulières

5.1 **Vos obligations.** Vous devrez :

- (A) mettre en place les liaisons de communication nécessaires et fournir les renseignements relatifs aux tests dans le format requis par Cisco de temps à autre; et
- (B) obtenir toutes les autorisations, toutes les licences et tous les consentements nécessaires pour utiliser le Contenu et conserver ces autorisations, licences et consentements pendant la Durée d'utilisation.

5.2 **Concéder la licence à Cisco.** Vous accordez à Cisco une licence mondiale non transférable et gratuite pour la Durée d'utilisation afin d'utiliser tout Contenu et tout droit de propriété intellectuelle aux seules fins de fournir le Produit.

5.3 **Exonération de garantie.** L'accès au Produit par l'intermédiaire des canaux numériques est fourni « TEL QUEL » avec tous les défauts, sans garantie d'aucune sorte. Dans la mesure maximale autorisée par la loi, toutes les conditions, représentations et garanties expresses et implicites, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie ou condition implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation, de qualité satisfaisante, de non-interférence et d'exactitude, sont exclues par la présente et expressément rejetées par Cisco. Cisco ne garantit pas que cet accès au moyen des canaux numériques convient à Votre utilisation, qu'il fonctionnera correctement avec Vos applications, qu'il est exact ou complet, ou qu'il est exempt d'erreurs ou de défauts.

Cisco fera des efforts commercialement raisonnables pour se conformer aux heures et dates que Vous ou un utilisateur choisissez pour envoyer des messages.

5.4 **Suspension.** En plus de tout autre droit ou recours que Cisco peut avoir, Cisco est autorisée à suspendre Votre accès au Produit par l'intermédiaire du ou des Canaux si cette suspension est requise par un Canal.

5.5 **Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs.** Webex Assist n'est pas destiné à être utilisé par des personnes plus jeunes que l'âge de consentement dans leur territoire (p. ex. 13 ans aux États-Unis en vertu de la Children's Online Privacy Protection Act of 1998, ou 16 ou 13 ans dans l'Union européenne en vertu du droit des États membres) (« **Enfants mineurs** »). Les Mineurs ne sont pas autorisés à créer un compte pour utiliser le Produit, et Vous ne devez autoriser aucun Mineur à accéder au Produit.

5.6 **Restrictions géographiques.** Conformément aux lois et aux règlements sur les télécommunications mondiales, le Produit est actuellement offert dans les pays énumérés dans le tableau ci-dessous. La messagerie texte est accessible dans les pays où Cisco ou le fournisseur sous-jacent a obtenu l'autorisation réglementaire exigée. Si le Produit n'est pas offert dans un pays, son achat sera restreint.

Région	Pays
Europe, Moyen-Orient et Asie	Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Qatar, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
Amériques	Argentine, Aruba, Bahamas, Belize, Bermudes, Canada, Colombie, Curaçao, États-Unis d'Amérique, îles Caïmans, Jamaïque, Porto Rico, République dominicaine, Trinité-et-Tobago.
APJC	Australie, Hong Kong, Japon, Nouvelle-Zélande, Taiwan.

(A) Le Produit est hébergé et exploité en Irlande ou au Royaume-Uni lorsque le Produit est fourni dans l'un des pays répertoriés dans les régions « Europe, Moyen-Orient et Asie » ou « APJC » ci-dessus. Si Vous demandez un emplacement d'hébergement différent et que Cisco peut répondre à la demande, un délai supplémentaire peut être nécessaire.

(B) Le Produit est hébergé et exploité aux États-Unis lorsque le Produit est fourni dans l'un des pays répertoriés dans les régions « Amériques » ci-dessus. Si Vous demandez un emplacement d'hébergement différent et que Cisco peut répondre à la demande, un délai supplémentaire peut être nécessaire.

5.7 **Frais.** La source approuvée peut augmenter les frais pour le Produit pendant la Durée d'utilisation moyennant un préavis écrit de 30 jours adressé à Vous ou à votre Partenaire si les opérateurs de téléphonie mobile (entreprise de télécommunications, exploitants et/ou agrégateurs, Canaux) et/ou les tiers engagés par Cisco afin de fournir le Produit augmentent leurs prix.

5.8 **Limitation de responsabilité.** En plus des limites énoncées à la section Limitation du Contrat, Cisco ne sera pas tenue responsable de tout dommage en lien avec :

- A) toute action ou omission du Canal numérique concernant la livraison ou la suspension des messages;
- B) Votre incapacité à obtenir les consentements nécessaires de tiers pour accéder aux Données des Canaux numériques ou les traiter;
- C) l'utilisation ou le traitement des Données des Canaux numériques traitées par l'intermédiaire du ou des Canaux.

5.9 **Accès aux Canaux numériques et utilisation de ceux-ci.** Si vous utilisez un ou plusieurs Canaux, Vous reconnaissez et déclarez ce qui suit :

- A) que Vous comprenez que les Canaux numériques ont accès à toutes les Données des Canaux numériques échangées par l'intermédiaire du Canal applicable;
- B) que vous êtes entièrement responsables d'informer vos clients que le ou les Canaux ont accès i) aux Données des Canaux numériques échangées au moyen du ou des Canaux applicables et ii) aux Données des Canaux numériques que vous choisissez d'échanger au moyen du ou des Canaux applicables.

5.10 Définitions

Les termes « **Canal numérique** » et « **Canaux numériques** » désignent les plateformes et applications de messagerie numérique tierces, qui peuvent être généralement rendues accessibles par le Produit, à utiliser pour envoyer des Messages à des tiers. Les exemples de Canaux numériques comprennent, sans s'y limiter, les messages textes, le clavardage sur le Web et les courriels.

Le terme « **Données des canaux numériques** » désigne toutes les données qui Vous sont attribuables (y compris, mais sans s'y limiter, les renseignements sur l'inscription, l'hôte et l'utilisation, ainsi que ceux générés l'utilisateur), comme défini et décrit dans la [Fiche technique sur la confidentialité des données de Webex Assist.](#), qui sont transmises sur un Canal numérique.

Le terme « **Canal** » désigne un opérateur de tout système public de communication ou de messagerie, comme indiqué dans la commande, y compris les Canaux numériques.

Le terme « **Contenu** » désigne tout matériel textuel, auditif ou visuel que Vous avez fourni (directement, indirectement ou par un tiers) pour être utilisé dans les Messages que Vous envoyez par l'intermédiaire de la Plateforme ou des Canaux ou qui sont envoyés en Votre nom.

Le terme « **Messages** » désigne une communication contenant du Contenu que Vous envoyez à Cisco pour une transmission ultérieure à des tiers ou envoyées par des tiers à Cisco pour Vous être transmise par l'intermédiaire de la Plateforme ou du ou des Canaux, dans chaque cas sous la forme adaptée au Canal utilisé.

Le terme « **Plateforme** » désigne l'interface de Cisco, qui Vous permet d'envoyer et de recevoir des messages par l'intermédiaire des Canaux.

Le terme « **Message texte** » désigne le service de messages courts assuré par un Canal.