Description de l'offre : Webex Assist

La présente description de l'offre (**« Description de l'offre »**) décrit Webex Assist (le **« Service en nuage »**). Votre utilisation de Webex Assist et des canaux numériques est régie par la présente Description de l'offre et par le Contrat de licence d'utilisateur final de Cisco, accessible au www.cisco.com/go/eula (le « **CLUF** ») (ou toute autre condition similaire existant entre vous et Cisco) (le « **Contrat** »). Les termes commençant par une majuscule utilisés dans cette Description de l'offre et/ou la commande qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

Webex Assist 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 de Webex Assist, 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. Webex Assist peut être utilisé dans plusieurs scénarios, notamment les rendez-vous de télémédecine, l'assistance visuelle à distance, l'assistance routière, la salle d'exposition virtuelle, l'arpentage et l'inspection virtuelles, et le service à la clientèle de grande valeur.

Webex Assist 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

Webex Assist 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. Conditions générales supplémentaires

2.1. 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.

2.2. 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 Service en nuage.

2.3. EXONÉRATION DE GARANTIE

ACCÈS AU SERVICE EN NUAGE PAR LES 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 DANS LES CANAUX NUMÉRIQUES CONVIENT AU CLIENT, FONCTIONNERA CORRECTEMENT AVEC LES APPLICATIONS DU CLIENT, SERA EXACT OU COMPLET, OU SERA SANS ERREUR NI DÉFAUT.

CISCO FERA DES EFFORTS COMMERCIALEMENT RAISONNABLES POUR SE CONFORMER AUX HEURES ET AUX DATES QUE VOUS OU UN UTILISATEUR CHOISISSEZ POUR LA LIVRAISON DES MESSAGES.

2.4. Suspension

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

2.5. 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 Enfants mineurs ne sont pas autorisés à créer un compte pour utiliser les Services en nuage, et Vous ne devez autoriser aucun Enfant mineur à accéder aux Services en nuage.

2.6. Restrictions géographiques.

Conformément aux lois et aux règlements sur les télécommunications mondiales, les Services en nuage sont actuellement offerts 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 les Services en nuage ne sont pas offerts dans un pays, leur 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, Taïwan.

a. Le Service en nuage est hébergé et exploité en Irlande ou au Royaume-Uni lorsque le Service en nuage 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 Service en nuage est hébergé et exploité aux États-Unis lorsque le Service en nuage 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.

2.7. Frais

La source approuvée peut augmenter les frais pour le Service en nuage 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 pour fournir le service en nuage augmentent leurs prix.

2.8. Limites de responsabilité

En plus des limites énoncées à l'article 9 du Contrat, Cisco ne sera pas tenue responsable de tout dommage lié ou relatif à :

a. toute action ou omission du Canal 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; et

c. l'utilisation ou le traitement des Données des Canaux numériques traitées par l'intermédiaire du ou des Canaux.

3. Accès aux Canaux 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 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.

4. Protection des données

Les fiches techniques sur la confidentialité de Cisco Webex Assist (accessibles ici) précisent les Données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation du Service en nuage. Pour en savoir plus sur le traitement, l'utilisation et la protection de toutes les catégories de données par Cisco, consultez le Centre de sécurité et de confiance de Cisco.

5. Assistance et maintenance

Le Service en nuage comprend une assistance de niveau standard, comme décrit dans l'Accord sur les niveaux de service standard (« **ANS** »). En outre, Cisco offre la possibilité d'acheter un ANS Or. Les ANS Standard et Or sont décrits ci-dessous. 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 et leurs mesures associées peuvent être modifiés pendant la Durée d'utilisation.

Vous aurez également 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 les Services en nuage, Cisco fournira (i) des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes signalés, ainsi que (ii) 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 du Logiciel pour corriger un problème lié au Logiciel.

ANS standard

Niveaux et mesures de service

Disponibilité des services	
Description	La mesure de la disponibilité du service est utilisée pour déterminer la disponibilité du Service en nuage.
Mesurer	Période – Temps d'arrêt planifié – Temps d'arrêt non planifié ---------- x 100 Période – Temps d'arrêt planifiés
Objectif de l'ANS	99,5 %
Fréquence	À mesurer sur un mois civil avec 2 chiffres après la virgule.

Exclusions. Le temps associé aux facteurs et événements suivants doit être exclu de tout calcul de la disponibilité du service :

- le temps associé au temps d'arrêt planifié ;
- les facteurs hors du contrôle de Cisco ou en dehors de la portée du service en nuage, comme une bande passante inadéquate ou des pannes de réseau externes aux centres de données de Cisco, soit sur l'un de vos sites, soit entre votre site et les centres de données de Cisco, ou des problèmes causés par vous ou le réseau de votre partenaire Cisco ou votre connexion RTPC, ou toute altération du Service en nuage causée par Vous et/ou par votre Partenaire Cisco ;
- les problèmes relatifs aux intégrations externes (y compris celles créées à l'aide des API de Cisco), ou associés à un logiciel ou un service tiers qui vous sont propres ;
- les retards dans la publication, la consultation en ligne, le téléchargement ou le partage de fichiers;
- la détérioration des performances due à l'utilisation de certaines fonctions, comme la génération de recherche ou de rapports ;
- les versions bêta ou d'essai du Service en nuage ;
- tout événement ou facteur considéré comme des cas de force majeure ;
- tout problème qui découle d'un manquement de Votre part à la Description de l'offre ou au Contrat.

Fiabilité	
Description	Mesure la fiabilité du Service en nuage en termes de nombre d'incidents par niveau de priorité.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité sur une période donnée (la priorité 1 étant la plus élevée dans la liste).
Objectif de l'ANS	S1 = Incidents de niveau de priorité 1 (pas plus de 1) S2 = Incidents de niveau de priorité 2 (pas plus de 3)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Résolution des incidents	
Description	Mesure la capacité à remettre le Service en nuage dans un état pleinement opérationnel ou à répondre efficacement aux demandes de conseils et d'orientation.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité dépassant le délai de résolution des incidents.

Objectif de l'ANS	Niveau de priorité 1 (aucun à dépasser) Niveau de priorité 2 (pas plus de 2) Niveau de priorité 3 (pas plus de 3) Niveau de priorité 4 (pas plus de 4)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Gestion des incidents	
Description	Les incidents seront traités rapidement, de manière professionnelle et adéquate. Le service d'assistance de Cisco communiquera avec vous dans les temps de réponse indiqués ci-dessous.
Indicateur	Nombre total de réponses en dehors du temps de réponse aux incidents.
Objectif de l'ANS	R1 = Niveau de priorité 1 – Aucun R2 = Niveau de priorité 2 – Pas plus de 2 R3 = Niveau de priorité 3 – Pas plus de 3 R4 = Niveau de priorité 4 – Pas plus de 3
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Gestion des incidents

Hiérarchisation des incidents

Niveau de priorité	Résumé de l'impact sur l'entreprise
Niveau de priorité 1	
Critique	Une panne générale où il est impossible d'accéder au Service en nuage, affectant plus de 75 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 2	
Majeure	Une panne partielle ou générale du Service en nuage, y compris les défaillances intermittentes, affectant plus de 50 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 3	
Mineure	Une légère incidence sur les fonctions du système ou qui n'affecte qu'un seul utilisateur. Aucune incidence directe sur la disponibilité des services complets.
Niveau de priorité 4	
Faible	Une faible incidence sur le Service en nuage ou les fonctions du système.

Gestion des incidents

L'équipe d'assistance de Cisco est chargée de surveiller, de détecter et de résoudre activement les défaillances du Service en nuage. Cisco dispose d'un système de gestion des appels de dépannage enregistrant tous les incidents signalés par Vous ou par l'équipe d'assistance de Cisco. Vous recevrez un numéro de ticket et des mises à jour régulières à des intervalles convenus dans le cadre du processus de traitement et de résolution des incidents. Cisco déploiera des efforts raisonnables pour restaurer le service en nuage dans les délais de résolution indiqués ci-dessous. Une fois qu'un Incident de niveau de priorité 1 a été résolu, Cisco fournira, à Votre demande, un rapport d'analyse des causes fondamentales dans les cinq jours ouvrables suivant sa résolution, y compris une description de la cause, de l'incidence et des mesures prises pour remédier à l'Incident.

Coordonnées de contact en cas d'incident

Région	Heures	Nom	Tél. :	Adresse courriel
Europe, Moyen-Orient et Asie	Service ouvert en tout temps	Opérations	+44 1494 750600	operations@imimobile.com

Amérique du Nord	Service ouvert en tout temps	NOC NA	+1 855 324 0970	noc-na@imimobile.com
APJC	Service ouvert en tout temps	VNOC	+91 403 085 8626	vnoc@imimobile.com

Temps de réponse aux incidents

Niveau de priorité	Temps de réponse
1	30 minutes
2	1 heure
3	6 heures
4	1 jour ouvrable

Délais de résolution des incidents

Niveau de priorité	Délais de résolution
1	8 heures
2	24 heures
3	1 semaine ouvrable
4	Prochaine version

Signalisation progressive.

Si Cisco ne respecte pas les délais de résolution cibles ou s'il s'agit d'un incident de nature particulièrement sensible, veuillez vous reporter au chemin de recours hiérarchique indiqué dans votre lettre de bienvenue.

ANS Or

Niveaux et mesures de service

Disponibilité des services	
Description	La mesure de la disponibilité du service est utilisée pour déterminer la disponibilité du Service en nuage.
Mesurer	Période – Temps d'arrêt planifié – Temps d'arrêt non planifié ---------- x 100 Période – Temps d'arrêt planifiés
Objectif de l'ANS	99,95 %
Fréquence	À mesurer sur un mois civil avec 2 chiffres après la virgule.

Exclusions. Le temps associé aux facteurs et événements suivants doit être exclu de tout calcul de la disponibilité du service :

- le temps associé au temps d'arrêt planifié ;
- les facteurs hors du contrôle de Cisco ou en dehors de la portée du service en nuage, comme une bande passante inadéquate ou des pannes de réseau externes aux centres de données de Cisco, soit sur l'un de vos sites, soit entre votre site et les centres de données de Cisco, ou des problèmes causés par vous ou le réseau de votre partenaire Cisco ou votre connexion RTPC, ou toute altération du Service en nuage causée par Vous et/ou par votre Partenaire Cisco ;
- les problèmes relatifs aux intégrations externes (y compris celles créées à l'aide des API de Cisco), ou associés à un logiciel ou un service tiers qui vous sont propres ;
- les retards dans la publication, la consultation en ligne, le téléchargement ou le partage de fichiers;

- la détérioration des performances due à l'utilisation de certaines fonctions, comme la génération de recherche ou de rapports ;
- les versions bêta ou d'essai du Service en nuage ;
- tout événement ou facteur considéré comme des cas de force majeure ;
- tout problème qui découle d'un manquement de Votre part à la Description de l'offre ou au Contrat.

Fiabilité	
Description	Mesure la fiabilité du Service en nuage en termes de nombre d'incidents par niveau de priorité.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité sur une période donnée (la priorité 1 étant la plus élevée dans la liste)
Objectif de l'ANS	S1 = Incidents de niveau de priorité 1 (pas plus de 1) S2 = Incidents de niveau de priorité 2 (pas plus de 3)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Résolution des incidents	
Description	Mesure la capacité à remettre le Service en nuage dans un état pleinement opérationnel ou à répondre efficacement aux demandes de conseils et d'orientation.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité dépassant le délai de résolution des incidents.
Objectif de l'ANS	Niveau de priorité 1 (aucun à dépasser) Niveau de priorité 2 (pas plus de 2) Niveau de priorité 3 (pas plus de 3) Niveau de priorité 4 (pas plus de 4)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil

Gestion des incidents	
Description	Les incidents seront traités rapidement, de manière professionnelle et adéquate. Le service d'assistance de Cisco communiquera avec vous dans les temps de réponse indiqués ci-dessous.
Indicateur	Nombre total de réponses en dehors du temps de réponse aux incidents.
Objectif de l'ANS	R1 = Niveau de priorité 1 – Aucun R2 = Niveau de priorité 2 – Pas plus de 2 R3 = Niveau de priorité 3 – Pas plus de 3 R4 = Niveau de priorité 4 – Pas plus de 3
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Gestion des incidents

Hiérarchisation des incidents

Niveau de priorité	Résumé de l'impact sur l'entreprise
Niveau de priorité 1	
Critique	Une panne générale où il est impossible d'accéder au Service en nuage, affectant plus de 75 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 2	
Majeure	Une panne partielle ou générale du Service en nuage, y compris les défaillances intermittentes, affectant plus de 50 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 3	

Mineure	Une légère incidence sur les fonctions du système ou qui n'affecte qu'un seul utilisateur. Aucune incidence directe sur la disponibilité des services complets.
Niveau de priorité 4	
Faible	Une faible incidence sur le Service en nuage ou les fonctions du système.

Gestion des incidents

L'équipe d'assistance de Cisco est chargée de surveiller, de détecter et de résoudre activement les défaillances du Service en nuage. Cisco dispose d'un système de gestion des appels de dépannage enregistrant tous les incidents signalés par Vous ou par l'équipe d'assistance de Cisco. Vous recevrez un numéro de ticket et des mises à jour régulières à des intervalles convenus dans le cadre du processus de traitement et de résolution des incidents. Cisco déploiera des efforts raisonnables pour restaurer le service en nuage dans les délais de résolution indiqués ci-dessous. Une fois qu'un Incident de niveau de priorité 1 a été résolu, Cisco fournira, à Votre demande, un rapport d'analyse des causes fondamentales dans les cinq jours ouvrables suivant sa résolution, y compris une description de la cause, de l'incidence et des mesures prises pour remédier à l'Incident.

Coordonnées de contact en cas d'incident

Région	Heures	Nom	Tél. :	Adresse courriel
Europe, Moyen-Orient et Asie	Service ouvert en tout temps	Opérations	+44 1494 750600	operations@imimobile.com
Amérique du Nord	Service ouvert en tout temps	NOC NA	+1 855 324 0970	noc-na@imimobile.com
APJC	Service ouvert en tout temps	VNOC	+91 403 085 8626	vnoc@imimobile.com

Temps de réponse aux incidents

Niveau de priorité	Temps de réponse
1	15 minutes
2	1 heure
3	6 heures
4	1 jour ouvrable

Délais de résolution des incidents

Niveau de priorité	Délais de résolution
1	4 heures
2	8 heures
3	3 jours ouvrables
4	1 semaine

Reprise après sinistre

En cas de sinistre ayant une incidence sur le Service en nuage, les objectifs suivants s'appliqueront à la reprise du service.

Objectif	Mesurer
Objectif de temps de reprise	< 5 minutes
Objectif de point de reprise	< 1 jour

Signalisation progressive.

Si Cisco ne respecte pas les délais de résolution cibles ou s'il s'agit d'un incident de nature particulièrement sensible, veuillez vous reporter au chemin de recours hiérarchique indiqué dans votre lettre de bienvenue.

6. Définitions

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

« 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.

« Canaux numériques » désigne les plateformes et applications de messagerie numérique tierces, qui peuvent être généralement rendues accessibles par le Service en nuage, 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.

« 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 ou plusieurs Canaux numériques.

« Incident » désigne un événement qui entraîne une interruption ou une dégradation de la qualité du Service en nuage.

« Temps de réponse aux incidents » désigne le temps nécessaire à Cisco pour Vous fournir une réponse initiale une fois que Vous avez consigné un Incident.

« Délais de résolution des incidents » désigne le temps écoulé entre le signalement de l'Incident initial au service d'assistance de Cisco et sa clôture à la suite d'une résolution satisfaisante de l'Incident, telle que déterminée par Cisco, à l'exclusion de toute période pendant laquelle l'horloge de l'Incident a été arrêtée.

« 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.

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

« Objectif de point de reprise » désigne la quantité de données perdues entre le moment où le service en nuage devient indisponible dans une première zone et celui où le service en nuage devient disponible dans la deuxième zone.

« Objectif de temps de reprise » désigne le temps qui s'écoule entre une décision de la direction de déclencher un événement de reprise après sinistre et le moment où le Service en nuage devient disponible pour utilisation, en fonction du fonctionnement du Service en nuage dans deux zones de disponibilité dans AWS.

« Résolution » désigne le fait de permettre l'utilisation du Service en nuage sans dégradation notable, tel que décrit par le Niveau de priorité applicable.

« Temps d'arrêt planifié » désigne tout temps d'arrêt planifié par Cisco dont Vous avez été avisé au moins 10 jours à l'avance.

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

« Période » désigne le nombre total de minutes dans un mois civil.

« Temps d'arrêt non planifié » désigne tout temps d'arrêt qui n'a pas été planifié par Cisco.