



## Description de l'offre – Produit

# Cisco Webex Contact Center – Agency

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

La solution Cisco Webex Contact Center (le « **Produit** ») est un déploiement en nuage hébergé par Cisco qui propose une expérience de centre de contact unifié pour l'ensemble des principaux canaux de communication.

### 2. Services d'assistance et autres services

Votre achat du Produit inclut le niveau de Base pour [Cisco Software Support Services](#). Le Soutien aux solutions et le Soutien supérieur sont également offerts moyennant un supplément. Pour en savoir plus à propos de Cisco Solution Support, voir [Cisco Solution Support](#).

### 3. Protection des données

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

### 4. Conditions particulières

**4.1 Modalités de la formule de licence.** Le Produit est disponible pour Votre période d'abonnement dans un modèle d'achat d'Agent simultanée ou d'Agent désigné. Le terme « **Agent simultané** » désigne le nombre maximal d'utilisateurs de Contact Center connectés simultanément pour utiliser le Service en nuage. Le terme « **Agent désigné** » désigne un utilisateur unique du centre de contact qui se connecte au Produit pendant la Période de mesure décrite dans la Documentation.

**4.2 Conditions et restrictions propres à des zones géographiques.** Le Produit est actuellement offert uniquement aux États-Unis.

**4.3 Accès à l'API et utilisation de celle-ci.**

(A) [Attributions](#). Si Vous avez accès aux médias, aux données ou à d'autres Interfaces de programmation d'applications de Cisco dans le cadre de votre abonnement (les « **API de Cisco** »), Cisco accorde une licence limitée, révoquée, non exclusive, non transférable et non sous-licenciable pour accéder aux appels et en effectuer dans les API de Cisco uniquement pendant la Durée d'utilisation, dans le seul but de mettre à jour, de créer, de récupérer ou de supprimer les enregistrements de données et de voix accessibles par l'API, et d'élaborer des rapports commerciaux, des intégrations ou des mises en œuvre conformes aux exigences de votre entreprise avec des tiers pour les services aux consommateurs.

- (B) Conditions. Outre les conditions d'utilisation énoncées dans la section 3 des Conditions d'achat et d'utilisation de Cisco, Vous n'utiliserez pas, ou ne permettrez pas à d'autres d'utiliser, les API de Cisco à ces fins : a) reproduire et concurrencer le produit ou service Cisco sous-jacent; b) recueillir, transmettre, revendre, stocker ou transmettre des Données accessibles par API; c) désactiver, perturber ou contourner la sécurité de tout produit, service ou utilisateur de Cisco, ou encore y nuire; ou d) accéder à une application, à un système, à un service, à un ordinateur, à des données, à un compte ou à un réseau sans autorisation. Cisco peut immédiatement mettre fin à Votre abonnement si vous ne respectez pas une partie de la présente section.
- (C) Exonérations de garantie et limitation de responsabilité. Outre les dispositions énoncées dans la section 8 des Conditions d'achat et d'utilisation de Cisco, les API de Cisco sont fournies « TELLES QUELLES », sans garantie d'aucune sorte. Cisco n'a aucune responsabilité concernant le fait que Vous n'ayez pas obtenu les consentements nécessaires de la part de tiers pour accéder à Vos données ou les récupérer, et utilisation, la protection ou le traitement des Données accessibles par API obtenues par l'accès aux API.

#### 4.4 Données des Canaux numériques

- A) Acceptation et conditions. Si vous choisissez d'utiliser un ou plusieurs Canaux numériques de médias sociaux, Vous reconnaissez et déclarez ce qui suit :
- (1) avoir pris connaissance de toutes les conditions de service des Canaux numériques de médias sociaux auprès du fournisseur de Canal numérique de médias sociaux tiers pertinent pour l'utilisation de ces Canaux numériques à des fins commerciales (collectivement, les « Conditions relatives aux Canaux numériques »);
  - (2) être assujetti aux Conditions relatives aux Canaux numériques;
  - (3) comprendre qu'en permettant aux agents, aux employés et aux sous-traitants de Votre centre de contact de communiquer avec les utilisateurs finaux par l'intermédiaire des Canaux numériques de médias sociaux, de la plateforme et du fournisseur de l'application de Canal numérique de médias sociaux tiers peuvent avoir accès aux données des Canaux numériques transmis dans le Canal numérique de médias sociaux applicable, et peuvent utiliser ces renseignements aux fins décrites dans les Conditions relatives aux Canaux numériques applicables;
  - (4) être responsables d'informer a) les utilisateurs finaux que la plateforme de Canaux numériques de réseaux sociaux tiers et le fournisseur d'application ont accès à toutes les données transmises dans les Canaux numériques de médias sociaux applicables; b) les agents, les employés et les sous-traitants de Votre centre de contact que le Canal numérique des médias sociaux a accès à toutes les données de Canaux numériques fournies; et c) les données de Canaux numériques que vous choisissez d'échanger dans les Canaux numériques de médias sociaux applicables.
- B) Suspension de l'accès. Cisco peut suspendre votre abonnement aux Canaux numériques applicables si elle est de bonne foi et raisonnablement convaincue et que cet accès a) amènera Cisco à enfreindre les lois du territoire applicable, ou b) est utilisé d'une manière qui viole les Conditions relatives aux Canaux numériques.
- C) Exonérations de garantie et limitation de responsabilité. **L'accès au Produit par les Canaux numériques est fourni « TEL QUEL », sans garantie d'aucune sorte.** Outre les dispositions énoncées à la section 8 des Conditions d'achat et d'utilisation de Cisco, Cisco n'a aucune responsabilité concernant i) votre omission d'obtenir tous les consentements nécessaires de la part de tiers pour l'accès aux Données ou le traitement de Données de Canaux numériques dans les Canaux numériques, et ii) l'utilisation, la protection ou le traitement des Données de Canaux numériques dans les Canaux numériques.

#### 4.5 Définitions

Le terme « **Données accessibles par l'API** » 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 par l'agent et l'utilisateur), comme décrit dans la Fiche technique sur la confidentialité des données de Webex Contact Center, accessible par vous dans les API Cisco (définies ci-dessous).

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 par l'agent et l'utilisateur), comme décrit dans la [Fiche technique sur la confidentialité des données de Cisco Webex Contact Center](#), qui sont transmises sur un ou plusieurs Canaux numériques.

Le terme « **Canaux numériques** » désigne les plateformes et applications de messagerie numérique tierces, qui peuvent être rendues accessibles grâce à Votre abonnement, à utiliser pour permettre aux utilisateurs finaux de communiquer avec les agents du centre de contact. Elles comprennent notamment WhatsApp, Apple Business Chat, Facebook Messenger (chacun, un « Canal numérique de médias sociaux »), les messages textes, le clavardage et les courriels.