



Description de l'offre : Centre des contacts dans le cadre du forfait flexible Cisco Collaboration

La présente description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit le forfait flexible Cisco Collaboration. Votre abonnement est régi 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 (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 qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

Le forfait flexible Cisco Collaboration vous permet d'acheter les solutions de centre de relations clients Cisco décrites ci-dessous en vertu de différents modèles de déploiement et d'un modèle d'achat d'agent simultané, pour la durée de Votre abonnement. Avec ce forfait, vous pouvez choisir un Service en nuage hébergé par Cisco ou des licences logicielles pour des solutions sur place ou sur un site hébergé par un partenaire. Vous pouvez également combiner les modèles et passer facilement d'un modèle de déploiement ou d'achat à un autre dans le cadre de votre abonnement. Votre abonnement permet d'acheter des Agents standard ou supérieurs, ou une combinaison des deux.

Les solutions de centre de relations clients suivantes sont offertes sous forme d'abonnement dans le cadre du forfait flexible Cisco Collaboration :

- (a) **La solution Cisco Webex Contact Center (« Webex Contact Center »)** est un déploiement en nuage hébergé par Cisco qui propose une expérience de centre des contacts uniforme pour l'ensemble des principaux canaux de communication.
- (b) **La solution Cisco Webex Contact Center Enterprise (« Webex Contact Center Enterprise »)** est un déploiement en nuage hébergé par Cisco pour les grandes entreprises qui utilise la technologie Unified Contact Center Enterprise.
- (c) **Les solutions Unified Contact Center Enterprise (« UCCE »), Packaged Contact Center Enterprise (« PCCE ») et Unified Contact Center Express (« UCCX »)** sont des déploiements sur place.
 - Le logiciel UCCE offre un maximum de flexibilité et de personnalisation et est parfaitement adapté pour le service à la clientèle pour les fournisseurs de services, les impartiteurs et les grandes entreprises.
 - Le logiciel PCCE propose aux entreprises une solution de centre de relations clients clé en main basée sur UCCE. Le logiciel clé en main PCCE fonctionne sur un seul serveur et nécessite un deuxième serveur à des fins de redondance.
 - Le logiciel UCCX est destiné aux centres des contacts formels et informels, pour un déploiement dans les petites et moyennes entreprises et les succursales.
- (d) **La solution Cisco Hosted Collaboration Solution pour les centres des contacts (« HCS-CC »)** est un déploiement hébergé par un partenaire Cisco. La solution HCS-CC est conçue pour les clients dont les centres des contacts sont de petite ou de grande taille. Elle est intégrée à la solution Cisco Hosted Collaboration Solution, ce qui permet aux clients d'accéder à plusieurs applications et services sur une seule plate-forme. La solution HCS-CC peut être déployée à l'aide des plates-formes UCCE ou UCCX.

2. Conditions générales supplémentaires

2.1. Assistance

Sauf indication contraire dans la Section 2.2, pendant la durée de votre abonnement, vous avez droit à un accès illimité en tout temps au soutien technique en anglais afin de signaler tout problème par téléphone, par Internet ou par courriel. On vous répondra dans un délai d'un jour ouvrable lorsqu'il s'agit de cas de faible gravité, et dans un délai initial de 60 minutes pour les cas de gravité 1 et 2 (« **Soutien de base** »). Le Soutien de base comprend l'accès à la base de connaissances, ainsi que toutes les mises à jour logicielles et les mises à niveau au cours de la période. Le Soutien amélioré et le Soutien supérieur sont également offerts moyennant un supplément. Pour en savoir plus sur le Soutien de base, le Soutien amélioré et le Soutien supérieur, consultez la [Description de services pour les Services de soutien logiciel Cisco](#). Pour la solution Webex Contact Center Enterprise, tout le Soutien de base vous sera fourni par Votre revendeur agréé Cisco auprès duquel vous avez acheté la solution.

2.2. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques

a. Centre des contacts Webex.

Le service Webex Contact Center est disponible dans les pays suivants*. Si le service Webex Contact Center n'est pas offert dans un pays, son achat sera restreint.

Région	Pays
EMOAR	Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
Amériques	Canada, États-Unis d'Amérique, Mexique
APJC	Australie, Japon, Nouvelle-Zélande

* Les fonctions d'optimisation de l'effectif et de réponse vocale interactive à commande vocale ne sont pas offertes au Japon.

b. Webex Contact Center Enterprise

Le service Webex Contact Center Entreprise est disponible dans les pays suivants. Si le service Webex Contact Center Entreprise n'est pas offert dans un pays, son achat sera restreint.

Région	Pays
EMOAR	Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
Amériques	Canada, États-Unis d'Amérique
APJC	Australie, Hong Kong, Malaisie, Philippines, Singapour

c. UCCE, PCCE, UCCX ou HCS-CC

Les conditions propres aux zones géographiques pour UCCE, PCCE, UCCX ou HSC-CC sont énoncées dans le CLUF.

3. Protection des données

La [fiche technique sur la confidentialité des données de la solution Webex Contact Center](#) et la [fiche technique sur la confidentialité des données de la solution Webex Contact Center Entreprise](#) précisent les renseignements personnels que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation du service en question. Cisco ne traite pas les données pour les déploiements sur place et hébergés par un partenaire de CCE, PCCE, CCX ou HSC-CC, le cas échéant. Pour plus de détails sur comment Cisco traite, utilise et protège toutes les catégories de données, consultez le [Centre de sécurité et de confiance de Cisco](#).