

Centre des contacts dans le cadre du forfait flexible Cisco Collaboration

Description d'offre

La présente description d'offre décrit les modalités propres au centre des contacts du forfait flexible Cisco Collaboration (« **forfait flexible Cisco Collaboration** ») offert par Cisco à ses clients et à ses utilisateurs autorisés (« **vous** » ou « **votre** »). Votre abonnement au service de plate-forme de parcours client de Cisco dans le cadre du forfait flexible Cisco Collaboration est régi par la présente description d'offre et par le [Contrat universel de nuage de Cisco](#) (« **contrat** »). Tout logiciel que vous installez ou qui est fourni dans le cadre d'un déploiement hébergé par un partenaire Cisco (« **logiciel** ») dans le cadre du forfait flexible Cisco Collaboration est régi par la présente description d'offre et est associé à une licence concédée dans le cadre du [Contrat de licence de l'utilisateur final](#) (« **CLUF** »). Si vous avez déjà un contrat en vigueur avec Cisco, ce dernier régit les conditions.

Table des matières

1. Description de l'offre.	1	2.4. Résiliation et suspension.....	2
2. Conditions générales supplémentaires.....	2	2.5. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques.....	2
2.1. Durée.	2	3. Protection des données.....	3
2.2. Soutien.....	2	3.1. Collaboration avec les autorités chargées de l'application des lois.	3
2.3. Produits tiers.	2		

1. Description de l'offre.

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) Le **service de plate-forme de parcours client Cisco** (« **CJP** ») est un déploiement infonuagique hébergé par Cisco qui propose une expérience de centre des contacts uniforme pour l'ensemble des principaux canaux de communication.
- (b) **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.
- (c) **La solution de collaboration hébergée de Cisco 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 de collaboration hébergée de Cisco, 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. Durée.

La durée initiale commence à la date à laquelle (i) le logiciel peut être téléchargé ou installé, ou (ii) Cisco vous informe qu'une partie de la plate-forme de parcours client est prête à être mise en service ou qu'elle a déjà été mise en service (« avis de mise en service »), et dure pour la période indiquée dans la commande. Si la commande comprend à la fois des logiciels et une plate-forme de parcours client, la durée initiale commence lorsque la première des éventualités (i) et (ii) ci-dessus se produit. La commande sera renouvelée conformément au contrat.

2.2. Soutien.

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](#).

2.3. Produits tiers.

Plusieurs applications et robots intégrés compatibles avec votre abonnement peuvent être téléchargés. Ces applications et ces robots peuvent être des produits tiers. Cisco ne prend pas en charge ces produits tiers ni n'offre aucune garantie à cet égard. De plus, Cisco décline toute responsabilité en ce qui a trait aux produits tiers utilisés avec votre abonnement. Si vous utilisez un produit tiers, les conditions d'utilisation de ce produit tiers sont entre vous et le fournisseur. Certains produits tiers peuvent contenir des systèmes de localisation. Par conséquent, il est de votre responsabilité de lire les déclarations, les conditions d'utilisation et les politiques de confidentialité de la tierce partie avant d'utiliser ces produits avec votre abonnement.

2.4. Résiliation et suspension.

En plus des causes de résiliation prévues dans le contrat, Cisco peut temporairement suspendre votre accès à la plate-forme de parcours client après vous avoir envoyé un avis (conformément aux dispositions sur les avis prévues dans le contrat) s'il y a une augmentation ou un pic inhabituel de votre utilisation de la plate-forme de parcours client et que nous déterminons qu'un tel trafic ou une telle utilisation sont frauduleux. Les conditions liées à la résiliation du CLUF pour UCCE, UCCX ou HCS-CC sont énoncées dans le CLUF.

2.5. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques.

a. Plate-forme de parcours client.

La version 10.0 de la plate-forme de parcours client est offerte dans les pays suivants* (si la plate-forme de parcours client n'est pas offerte dans un pays, son achat sera restreint) : États-Unis, Canada, Mexique,

Japon**, Australie, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni, Allemagne, Pays-Bas, Luxembourg, Belgique, Suède, Espagne, Italie et France.

* Des renseignements sur la version 9.9 sont disponibles sur demande auprès de cjp-pm@cisco.com.

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

b. 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.

Les obligations de Cisco quant à la protection des données sont énoncées dans le contrat. En outre, les [fiches sur la confidentialité des données de la plate-forme de parcours client](#) complètent la [Déclaration de confidentialité de Cisco](#) et précisent les renseignements personnels que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation de la plate-forme. 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.

3.1. Collaboration avec les autorités chargées de l'application des lois.

Si Cisco est tenu de le faire par la loi, Cisco peut collaborer avec les autorités chargées de l'application des lois dans des enquêtes sur des activités, notamment des activités illégales présumées ou alléguées. Cela peut inclure, sans s'y limiter, la divulgation de vos données personnelles, de vos contenus et de vos contenus transmis au moyen de la plate-forme de parcours client aux autorités chargées de l'application des lois compétentes, lorsque cela est possible.