



## Description de l'offre : Forfait flexible de Cisco Collaboration

La présente description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit le forfait flexible de Cisco Collaboration. Votre abonnement est géré conformément à la présente description de l'offre et au contrat de licence d'utilisateur final Cisco qui se trouve au [www.cisco.com/go/eula](http://www.cisco.com/go/eula) [ou aux conditions pertinentes qui vous relient à 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.

### Table des matières

Table des matières .....	1
1. Description .....	2
1.1. Forfait flexible de Cisco Collaboration .....	2
1.2. Forfait flexible de Cisco Collaboration pour l'éducation .....	2
1.3. Forfait flexible de Cisco Collaboration pour le secteur public et le programme FedRAMP .....	2
1.4. Cisco Webex Assist .....	2
1.5. Ensemble complémentaire de sécurité (Extended Security Pack) .....	2
1.6. Intégration vidéo Cisco Webex pour Microsoft Teams .....	2
2. Modalités des formules de licence .....	2
2.1. Utilisateur désigné .....	2
2.2. Utilisateur actif .....	3
2.3. Contrat d'entreprise .....	4
2.4. Réunions partagées .....	4
3. Conditions générales supplémentaires .....	4
3.1. Terme .....	4
3.2. Restrictions d'utilisation par des mineurs .....	4
3.3. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques .....	4
3.4. Avis de non-responsabilité en matière d'exigence relative au service de RTPC et en cas d'appel d'urgence .....	5
3.5. Services Cisco Webex Hybrid Services .....	6
4. Protection des données .....	6
5. Assistance et maintenance .....	6

### Pièce jointe A : Supplément à la description de l'offre pour les utilisateurs dans le domaine de l'éducation .. 9

#### Conditions générales supplémentaires ..... 9 |

#### Utilisateurs dans le domaine de l'éducation ..... 9 |

#### Obligations en ce qui concerne les mineurs. .... 9 |

### Pièce jointe B : Supplément à la description de l'offre : Forfait flexible de Cisco Collaboration pour le secteur public et le programme FedRAMP ..... 10 |

#### 1. Conditions supplémentaires liées à la formule de licence ..... 10 |

#### 2. Conditions générales supplémentaires ..... 10 |

##### 2.1. Services en nuage autorisés par le programme FedRAMP ..... 10 |

##### 2.2. Avis de non-responsabilité de Cisco relativement au trafic RTPC ..... 10 |

### Pièce jointe C : Supplément à la Description de l'offre pour Webex Assist ..... 11 |

#### Supplément à la description ..... 11 |

### Pièce jointe D : Politiques relatives aux forfaits d'appels de Cisco ..... 12 |

#### 1. Politique des appels d'urgence ..... 12 |

##### 1.1. Emplacement enregistré ..... 12 |

##### 1.2. Routage des appels d'urgence ..... 12 |

##### 1.3. Limites du service ..... 12 |

##### 1.4. Avertissement ..... 13 |

#### 2. Restrictions d'utilisation des forfaits d'appels de Cisco ..... 13 |

## 1. Description

### 1.1. Forfait flexible de Cisco Collaboration

Un abonnement au forfait flexible de Cisco Collaboration vous permet de déployer en toute flexibilité diverses technologies Cisco sur place ou dans un environnement hébergé par Cisco ou un partenaire. Voici les services en nuage proposés dans le forfait : Webex Meetings, Webex Calling, Webex Calling (auparavant Cisco Spark Call), Webex Calling for SP, Unified Communications Manager Cloud, application Webex, Webex Events, intégration vidéo Webex pour Microsoft Teams, Cisco FedRAMP Webex Meetings, et nuage Unified Communications Manager pour le gouvernement. Pour un déploiement sur place ou dans un environnement hébergé par un partenaire, Cisco peut offrir les logiciels suivants : Cisco Meeting Server, Cisco Unified Communications Manager et HCS.

Notez que lorsque vous choisissez un déploiement sur place ou dans un environnement hébergé par un partenaire, vous recevrez également l'application Webex (service infonuagique).

Les technologies de Cisco peuvent être offertes selon des modèles de licence Utilisateur désigné (le client doit payer par utilisateur), Utilisateur actif (le client doit payer pour l'utilisation réelle), Accord Entreprise (le client doit payer pour l'utilisation à l'échelle de l'entreprise) ou Réunions partagées (le client doit payer au préalable pour un nombre donné de réunions). Chaque modèle de licence est décrit plus en détail à l'article 2 de la présente description de l'offre et sera pris en compte dans votre commande auprès de votre source approuvée. Pendant votre abonnement, vous avez la possibilité de faire passer votre modèle de licence : a) d'Utilisateur désigné à Utilisateur actif ou à Accord Entreprise, ou b) d'Utilisateur actif à Accord Entreprise, mais vous ne pouvez pas faire passer votre abonnement d'Accord Entreprise à un autre modèle.

Remarque : La présente description de l'offre s'applique également au forfait flexible de Cisco Collaboration Spark ainsi qu'à toutes les versions du forfait flexible de Cisco Collaboration.

### 1.2. Forfait flexible de Cisco Collaboration pour l'éducation

Les technologies de Cisco sont offertes aux utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation, comme le décrit la pièce jointe A de la présente description de l'offre.

### 1.3. Forfait flexible de Cisco Collaboration pour le secteur public et le programme FedRAMP

Les technologies de Cisco sont offertes pour les utilisateurs finaux dans le secteur public, y compris les utilisateurs finaux du programme FedRAMP, comme le décrit la pièce jointe B de la présente description de l'offre.

### 1.4. Cisco Webex Assist

Cisco offre des services d'assistance Cisco Webex Assist aux utilisateurs finaux de Webex Meetings, comme le décrit la pièce jointe C de la présente description de l'offre.

### 1.5. Ensemble complémentaire de sécurité (Extended Security Pack)

L'ensemble Extended Security comprend l'accès à Cloudlock pour Webex. Consulter la [description de l'offre Cloudlock](#) pour obtenir des renseignements sur Cloudlock.

### 1.6. Intégration vidéo Cisco Webex pour Microsoft Teams

Cisco propose l'intégration vidéo Cisco Webex pour Microsoft Teams, comme le décrit la description de l'offre [ici](#).

## 2. Modalités des formules de licence

### 2.1. Utilisateur désigné

Votre obligation de paiement et votre droit d'utiliser les technologies de Cisco se fondent sur le nombre d'Utilisateurs désignés dans votre commande, quelle que soit l'utilisation. Si le nombre d'utilisateurs désignés qui accèdent aux services en nuage et aux logiciels dépasse le nombre d'utilisateurs désignés indiqué dans votre commande, votre obligation de paiement augmentera en fonction du nombre d'utilisateurs désignés supplémentaires. Le rapprochement de la facturation peut avoir lieu à tout moment une fois que vous avez dépassé le nombre d'utilisateurs désignés indiqué dans votre commande.

Un « **Utilisateur désigné** » est un employé ou un sous-traitant ayant accès aux Services en nuage et Logiciels. Chaque Utilisateur désigné reçoit un compte unique qui ne peut pas être partagé ou utilisé par quiconque à part l'employé ou le sous-traitant désigné. Un compte d'Utilisateur désigné ne peut pas être transféré à une autre personne, sauf a) si le contrat de travail de l'Utilisateur désigné prend fin; b) moyennant l'approbation préalable écrite de Cisco. Vous êtes le seul responsable des actes et omissions de Vos Utilisateurs désignés et des frais encourus par ces derniers.

## 2.2. Utilisateur actif

Le modèle de licence Utilisateurs actifs permet à l'ensemble de votre entreprise d'accéder au forfait flexible de réunions. Votre obligation de paiement repose sur un nombre minimal d'utilisateurs actifs (« **minimum d'utilisateurs actifs** »), qui est susceptible d'augmenter pendant la durée d'utilisation compte tenu de la croissance de votre entreprise ou de votre utilisation des réunions. Votre droit total initial de réunions est déterminé par le nombre de travailleurs du savoir indiqué dans votre commande initiale. Votre commande doit comporter au moins 250 travailleurs du savoir ou 40 utilisateurs actifs pour que vous puissiez utiliser le modèle de licence Utilisateurs actifs.

Au début de la période d'utilisation, votre minimum d'utilisateurs actifs sera déterminé comme suit :

- (1) Si vous faites un achat dans le cadre d'un ancien modèle de licence Utilisateurs actifs, votre minimum d'utilisateurs actifs sera fixé selon la plus élevée des deux situations suivantes : 40 utilisateurs actifs ou 15 % de travailleurs du savoir.
- (2) Si vous faites un achat selon un modèle de licence Utilisateurs actifs en vigueur, votre minimum sera de 40 utilisateurs actifs.
- (3) Si vous migrez à partir d'un abonnement existant, vous conserverez le nombre d'utilisateurs actifs associés à votre abonnement, et votre minimum d'utilisateurs actifs sera égal à ce nombre.

Chaque utilisateur actif reçoit un compte unique qui ne peut pas être partagé ou utilisé par une autre personne que l'employé ou le sous-traitant désigné.

Votre minimum d'utilisateurs actifs peut être modifié si les événements suivants se produisent au cours de la première année de votre abonnement :

Si à tout moment le nombre maximal d'utilisateurs actifs dépasse cinq fois (5X) votre minimum initial d'utilisateurs actifs, votre minimum d'utilisateurs actifs est soumis à une réinitialisation immédiate de sorte qu'il sera égal au nombre réel d'utilisateurs actifs à son plus élevé.

Chaque année, à la date d'anniversaire de la livraison, Cisco mesurera votre nombre moyen d'utilisateurs actifs; ce processus s'appelle un « **rajustement d'utilisation excédentaire** ». Si votre moyenne d'utilisateurs actifs est supérieure à votre minimum d'utilisateurs actifs, ce dernier sera augmenté, et vous devrez payer des frais de rajustement pour les utilisateurs actifs supplémentaires, et ce, pour la durée restante de l'abonnement. Le rapprochement de la facturation peut se produire à tout moment après l'augmentation de votre minimum d'utilisateurs actifs à la suite du calcul du rajustement d'utilisation excédentaire. Le processus de Progression réelle n'entraînera en aucun cas une réduction de Votre nombre d'Utilisateurs actifs. Voici la signification des termes définis à l'article 2.2 :

« **Travailleurs du savoir** » s'entend des employés et des entrepreneurs qui utilisent des ordinateurs ou tout autre appareil de communication pouvant exécuter les technologies Cisco dans le cadre de leurs activités professionnelles en votre nom.

« **Travailleur du savoir déployé** » désigne un travailleur du savoir qui possède un profil configuré dans la plateforme de provisionnement des technologies Cisco installées et associé au téléphone de bureau applicable, à un client Jabber, à un client de l'application Webex, au téléphone cellulaire, à l'appareil vidéo ou à l'ordinateur personnel, le cas échéant.

« **Utilisateur actif** » désigne un travailleur du savoir qui accède aux technologies Cisco et qui a organisé au moins une réunion.

« **Nombre moyen d'utilisateurs actifs** » désigne le nombre moyen d'utilisateurs actifs par mois au cours du neuvième (9), dixième (10) et onzième (11) mois de l'année précédente. À des fins de clarification, les

neuvième (9), dixième (10) et onzième (11) mois reposent sur les trois (3) mois correspondants des périodes de trente jours.

« **Réunion** » désigne une réunion organisée : a) dans Webex Meetings, l'application Webex ou Cisco Meeting Server, ou b) par téléphone au moyen d'un numéro de conférence personnel Webex, peu importe si Webex Meetings, l'application Webex ou Cisco Meeting Server est lancé ou non. Une réunion non planifiée organisée à partir d'un espace individuel de l'application Webex ne compte pas comme une réunion.

### 2.3. Contrat d'entreprise

Le modèle de licence Accord Entreprise est géré selon les modalités du programme d'accord Entreprise de Cisco. Ces modalités vous sont communiquées et vous devez en accuser réception lorsque vous passez votre commande.

### 2.4. Réunions partagées

Votre obligation de paiement et votre droit d'utiliser les technologies Cisco se fondent sur le seuil maximal de réunions simultanées figurant dans votre commande. Le « **Seuil maximal de réunions simultanées** » est le nombre maximal de réunions tenues en nuage et sur les lieux que Vous avez le droit d'héberger simultanément. Vous pouvez tenir un nombre illimité de réunions au cours de votre période d'abonnement, pourvu que vous ne dépassiez pas le seuil maximal de réunions simultanées. Si vous dépassez le seuil de réunions simultanées, vous devez payer pour des réunions supplémentaires conformément au processus de rajustement d'utilisation excédentaire décrit à l'article 2.4. Vous devez faire l'achat d'un seuil maximal de réunions simultanées pour une (1) à vingt-cinq (25) réunions combinées en nuage et sur place. Au plus, 250 de vos employés peuvent avoir accès à vos réunions en nuage.

Le processus de « **rajustement d'utilisation excédentaire** » sous l'article 2.4 vise à déterminer les frais exigibles pour le nombre le plus élevé de réunions simultanées ayant dépassé le seuil maximal de réunions simultanées indiqué dans votre commande. Le « **nombre le plus élevé de réunions simultanées** » s'entend du plus grand nombre de réunions simultanées hébergées au cours du trimestre d'abonnement précédent. Selon le modèle de licence Réunions partagées, le processus de rajustement d'utilisation excédentaire est tenu sur une base trimestrielle à partir du deuxième trimestre de votre période d'abonnement. Si votre nombre le plus élevé de réunions simultanées dépasse le seuil maximal de réunions simultanées précisé dans votre commande, votre source approuvée vous facturera les frais correspondants. Votre obligation de paiement minimal pour le reste de votre période d'abonnement augmentera également selon le nombre le plus élevé de réunions simultanées. Le processus de Progression réelle n'entraînera en aucun cas une réduction de Votre Seuil maximal de réunions simultanées.

## 3. **Conditions générales supplémentaires**

### 3.1. Terme

La durée initiale commence selon la première des dates suivantes : a) la date à laquelle le logiciel peut être téléchargé ou installé, ou encore b) 1) trente (30) jours après la date de l'avis de Cisco vous informant qu'une partie des services en nuage est prête pour le provisionnement ou b) 2) la date à laquelle le provisionnement est effectué pour une partie des services en nuage, et pour la durée d'utilisation actuelle.

### 3.2. Restrictions d'utilisation par des mineurs

Les services en nuage ne sont pas destinés à être utilisés par des personnes n'ayant pas atteint 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 de la législation des États membres] (« **mineurs** »). Les mineurs ne sont pas autorisés à créer un compte pour utiliser les Services en nuage, et vous ne devez autoriser aucun mineur à accéder aux Services en nuage.

### 3.3. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques

Conformément aux lois et aux règlements sur les télécommunications mondiales, les services en nuage sont actuellement offerts dans les pays énumérés [ici](#). Si les Services en nuage ne sont pas offerts dans un pays, l'achat sera restreint.

Si Vous avez accès aux Services en nuage au Pakistan au moyen du VoIP intégré, Vous êtes responsable, et Cisco n'est aucunement responsable de veiller à ce que Votre fournisseur de services Internet ait les autorisations nécessaires pour fournir le VoIP.

### 3.4. Avis de non-responsabilité en matière d'exigence relative au service de RTPC et en cas d'appel d'urgence

#### a. Exigence relative au service de RTPC

Afin d'utiliser Webex Calling, Webex Calling (anciennement Cisco Spark Call), Webex Calling pour SP ou Unified Communication Manager Cloud pour le gouvernement, vous devez acheter un service de RTPC local, interurbain, de numérotation d'urgence et de sélection directe à l'arrivée auprès d'un fournisseur de services tiers approuvé par Cisco. Ce service sera utilisé conjointement avec les Services en nuage. Lorsque vous achetez le service de RTPC de Cisco, c'est la société affiliée de Cisco, BroadSoft Adaption LLC, qui en est le fournisseur.

Une fois que vous avez déployé le Service en nuage combiné avec le RTPC d'un fournisseur de services de Cisco ou approuvé par Cisco, vous devez vous assurer qu'un lieu d'intervention d'urgence est désigné pour vos utilisateurs, pour leurs appels d'urgence vers les numéros d'urgence nationaux ou désignés par l'État, comme l'exige votre province ou votre territoire. À certains endroits, il peut s'agir seulement de l'adresse de votre entreprise, quels que soient le périphérique d'appel, la ligne et l'emplacement de vos utilisateurs, à moins que ces périphériques soient directement configurés et enregistrés pour les Services en nuage au moyen de leur adresse privée.

Si vous obtenez le service RTPC de Cisco par l'intermédiaire du forfait d'appels de Cisco, vous êtes responsable de la désignation d'un lieu d'intervention d'urgence pour tous les utilisateurs ayant une connectivité au RTPC au moment de l'ouverture du service et vous devez informer vos utilisateurs de la notification d'appel d'urgence de Cisco et des limitations sur les politiques d'utilisation (voir la pièce jointe D). Vous êtes également tenu d'informer vos utilisateurs (y compris les travailleurs à distance) de la nécessité de mettre à jour leur emplacement d'intervention d'urgence en cas de changement ou si l'utilisateur déplace l'équipement utilisé pour accéder au service RTPC fourni par Cisco. Veuillez noter que la [politique de VoIP](#) de Cisco s'applique à votre forfait d'appels Cisco.

#### b. Avis de non-responsabilité en cas d'appel d'urgence

VOTRE LIEU D'INTERVENTION D'URGENCE AUX FINS D'APPELS D'URGENCE PEUT SE LIMITER À L'ADRESSE DE VOTRE ENTREPRISE. IL VOUS INCOMBE D'INFORMER VOS UTILISATEURS AUTORISÉS QU'ILS DOIVENT TOUJOURS FOURNIR LEUR EMPLACEMENT ACTUEL LORSQU'ILS APPELLENT LES SERVICES D'URGENCE. SI VOTRE CONNEXION À LARGE BANDE, VOTRE SERVICE DE RTPC OU VOTRE RÉSEAU D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE TOMBE EN PANNE OU FAIT L'OBJET D'UNE SUSPENSION OU D'UNE INTERRUPTION TEMPORAIRE, OU SI UN AUTRE PROBLÈME INTERROMPT VOTRE CONNECTIVITÉ DE RÉSEAU, LES SERVICES EN NUAGE (Y COMPRIS LE SERVICE D'APPEL D'URGENCE) SERONT ÉGALEMENT INTERROMPUS. CISCO NE SERA PAS RESPONSABLE DE TOUTE RÉCLAMATION DÉCOULANT DE LA DÉFAILLANCE DE LA CONNECTIVITÉ DE VOTRE RÉSEAU.

#### c. Avis de non-responsabilité du RTPC

Lorsque Cisco inclut des numéros d'appel (payants ou gratuits) et des fonctions de rappel dans les offres de Webex Meetings, Cisco n'exploite pas lui-même les installations de télécommunications sous-jacentes. Dans ce cas, Cisco obtient ces fonctionnalités des opérateurs au niveau du gros, et Cisco dépend alors de l'opérateur autorisé sous-jacent en ce qui concerne la conformité réglementaire liée au RTPC.

#### d. Avis de non-responsabilité et renonciation concernant les services d'urgence

La disponibilité de certaines fonctionnalités, telles que la transmission d'un lieu d'intervention d'urgence, de votre numéro de téléphone ou de celui de votre utilisateur, dépend de facteurs hors du contrôle de Cisco, notamment si ces fonctionnalités sont prises en charge par les centres d'intervention d'urgence locaux. Cisco décline toute responsabilité quant à la conduite des centres d'intervention d'urgence locaux, des tiers engagés par vous pour faciliter la mise à jour du lieu des interventions d'urgence ou des autres adresses, et des autres tiers impliqués dans la prestation des services d'intervention d'urgence. Comme le permet la loi en vigueur, vous dégagez Cisco (y compris ses administrateurs, ses dirigeants, ses employés, ses entrepreneurs, ses concédants de licence et ses agents) de toutes responsabilités qui sont liées aux points suivants ou qui en découlent : 1) tout acte ou toute omission d'un tiers impliqué dans le traitement d'un appel d'urgence ou dans

l'intervention qui s'ensuit; 2) votre incapacité à utiliser un service RTPC fourni par Cisco pour joindre les services d'urgence; 3) votre incapacité à prendre des dispositions supplémentaires pour accéder aux services d'urgence.

### 3.5. Services Cisco Webex Hybrid Services

Les services Cisco Webex Hybrid Services vous permettent de lier votre infrastructure physique existante à la plateforme infonuagique de Webex. Si vous choisissez d'utiliser les services Cisco Webex Hybrid Services, vous devrez télécharger et installer les applications logicielles sur place afin qu'elles s'intègrent à Cisco Webex (le « **logiciel hybride** »). Vous exercerez un contrôle exclusif sur le logiciel hybride dans Votre environnement. Vous conserverez le logiciel hybride dans un environnement sécurisé accessible uniquement à vos utilisateurs et à vos tiers autorisés. Vous remplacerez le Logiciel hybride ou lui apporterez des correctifs à mesure que de nouvelles versions seront disponibles. Vous mettrez en œuvre et maintiendrez des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le logiciel hybride de la perte accidentelle, de la destruction, de la modification, de l'accès non autorisé ou de la destruction illégale. Cisco recommande que : i) vous disposiez d'un programme de sécurité de l'information qui est conforme aux lois et règlements relatifs à la confidentialité et à la sécurité des données généralement applicables et qui convient à la nature et à la portée de vos activités et de vos services; ii) vous évaluiez régulièrement les risques de votre programme de sécurité de l'information (ou celui de votre sous-traitant); iii) vous utilisiez régulièrement une version à jour d'un logiciel de pointe de protection contre les virus et les programmes malveillants; iv) vous suiviez les pratiques exemplaires du secteur afin de protéger votre environnement réseau.

Certains pays pourraient considérer l'exploitation du Logiciel hybride comme une activité réglementée. Vous déclarez et garantissez que Vous avez obtenu toutes les autorisations requises pour exploiter le Logiciel hybride. Vous acceptez d'exploiter le logiciel hybride uniquement dans les pays où les Services en nuage sont offerts et sans restriction, comme l'indique l'article 3.3.

Vous convenez que Cisco n'est pas responsable des dommages, des pertes, de la responsabilité, du règlement, du coût et des frais (y compris les honoraires d'avocat et les frais honoraires) que vous ou toute autre partie engagez à la suite de votre violation de l'article 3.5 ou si vous n'avez pas observé les recommandations qui y figurent.

## 4. **Protection des données**

Les [fiches techniques sur la confidentialité](#) applicables décrivent les données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation des Services en nuage. Pour en savoir plus sur la façon dont Cisco traite, utilise et protège toutes les catégories de données, consultez [le Centre de sécurité et de confiance de Cisco](#).

### Comptes pour un usage personnel

Si vous créez un compte pour l'utilisation des Services en nuage à usage personnel, les politiques de votre employeur ne s'appliqueront pas aux données que vous transmettez par de tels services. Cependant, si Vous utilisez l'adresse courriel émise par Votre employeur et que Votre employeur achète ultérieurement les Services en nuage de Cisco, Vous devrez ensuite modifier l'adresse courriel associée à Votre compte au moyen d'une adresse courriel personnelle. Cisco recommande que Vous utilisiez Votre adresse courriel personnelle pour accéder aux Services en nuage pour un usage personnel. Si vous souhaitez modifier votre adresse courriel, vous pouvez le faire en suivant ces [instructions](#). Si Vous n'apportez pas de modification, Votre compte et Vos renseignements personnels seront sous le contrôle de Votre employeur et Votre utilisation sera soumise aux politiques de Votre employeur.

## 5. **Assistance et maintenance**

Les Logiciels et Services en nuage sont offerts avec une assistance téléphonique et en ligne de base. L'assistance sera fournie par Cisco, sauf pour Webex Calling for SP, HCS et Unified Communication Manager Cloud pour le secteur public, auquel cas l'assistance sera fournie par Votre fournisseur de services tiers. Lorsque Cisco est responsable de l'assistance, Cisco répondra à Vos demandes comme convenu dans le tableau et peut Vous demander des renseignements supplémentaires pour résoudre les problèmes liés au service. Vous acceptez de fournir les renseignements demandés et comprenez qu'en retardant Votre réponse, Vous risquez de prolonger le temps nécessaire pour que Cisco règle les problèmes et Vous réponde.

L'assistance en ligne permet un accès aux services d'assistance et de dépannage grâce à des outils en ligne, à la messagerie électronique et à l'ouverture de dossier en ligne uniquement. Aucun soutien téléphonique n'est offert. Les directives en matière de gravité et de signalisation progressive ne s'appliquent pas. Cisco répondra aux demandes d'assistance soumises au plus tard le jour ouvrable suivant, pendant les heures de travail normales.

L'assistance téléphonique permet un accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour recevoir de l'assistance par téléphone ou l'ouverture de dossier en ligne et l'utilisation d'outils en ligne pour l'assistance relative à l'utilisation ou au dépannage. Cisco répondra dans un délai d'une heure aux appels de gravité 1 et 2 reçus. Pour les appels de Gravité 3 et 4 reçus, Cisco répondra au plus tard le jour ouvrable suivant.

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.

Pour les Logiciels, 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 des Logiciels sous licence, accessibles sur Cisco Software Central. Vous pourriez devoir installer la dernière version des Logiciels pour corriger un problème lié aux Logiciels.

Le tableau ci-dessous décrit les objectifs de réponse de Cisco en fonction de la gravité des cas. Cisco peut ajuster la gravité des cas pour s'aligner avec les définitions de gravité ci-dessous.

Service d'assistance logicielle	Couverture du soutien technique	Objectif de temps de réponse aux demandes de gravité 1 ou 2.	Objectif de temps de réponse aux demandes de gravité 3 ou 4.
De base, avec assistance téléphonique	En tout temps par téléphone et par Internet	Réponse en une heure	Réponse le jour ouvrable suivant
Version de base avec assistance en ligne	Web	Réponse aux demandes le jour ouvrable suivant	Heures de travail normales

Les définitions suivantes s'appliquent à l'article 5 :

**Le Temps de réponse** représente le délai entre le moment où la demande est soumise dans le système de gestion des demandes et celui où l'ingénieur spécialiste en assistance communique avec Vous.

**Gravité 1** : les logiciels ou les services en nuage ne sont pas disponibles, ne fonctionnent plus ou ont une incidence critique ou importante sur vos activités commerciales. Vous et Cisco mobiliserez des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

**Gravité 2** : le fonctionnement des logiciels ou des services en nuage est défaillant ou des aspects importants de vos activités commerciales sont touchés par une performance logicielle inacceptable. Vous et Cisco mobiliserez des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

Heures d'ouverture normales pour rectifier la situation.

**Gravité 3** : le fonctionnement des logiciels ou des Services en nuage est altéré, bien que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Vous et Cisco êtes prêts à mobiliser des ressources pendant les heures de travail normales pour résoudre la situation.

**Gravité 4** : il y a un problème mineur intermittent de fonctionnalité ou de rendement, ou des renseignements sur les logiciels ou les services en nuage sont requis. Il y a peu ou pas d'incidence sur Vos opérations commerciales. Vous et Cisco êtes tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les Heures de travail normales afin de fournir de l'information ou de l'assistance.

**Un Jour ouvrable** est un jour de travail ouvert généralement accepté pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée où l'assistance est offerte, hormis les jours fériés observés par Cisco.

**L'Heure locale** est l'heure de l'Europe centrale pour l'assistance offerte en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique; elle est l'heure normale de l'Est australienne pour l'assistance offerte en Australie; elle est l'heure normale du Japon pour l'assistance offerte au Japon; et elle est l'heure normale du Pacifique pour l'assistance offerte dans tous les autres pays.

**Les Heures de travail normales** sont de 8 h à 17 h, Heure locale (par rapport à l'emplacement du Cisco TAC), les jours ouvrables.



## Pièce jointe A : Supplément à la description de l'offre pour les utilisateurs dans le domaine de l'éducation

### Conditions générales supplémentaires

Les paragraphes suivants sont insérés à la fin de l'article 3 de la description de l'offre :

#### Utilisateurs dans le domaine de l'éducation

Le forfait flexible de Cisco Collaboration pour l'éducation est destiné à des établissements d'enseignement public ou privé réputés être une école, un collège, une université ou un autre lieu d'enseignement, en vertu de la loi, de la réglementation ou d'une politique gouvernementale applicable.

#### Obligations en ce qui concerne les mineurs.

Entre Vous et Cisco :

Vous êtes le seul responsable de la transmission des avis aux parents ou tuteurs des mineurs et de l'obtention de leur consentement afin de pouvoir recueillir, utiliser et traiter les renseignements personnels des enfants relativement à la prestation des Services en nuage.

Vous devez transmettre ces avis et obtenir ces consentements avant de recueillir, d'utiliser ou de traiter les renseignements personnels des mineurs et, à la demande raisonnable de Cisco, devez fournir rapidement des preuves que de tels avis et de tels consentements ont été envoyés et obtenus.

Vous devez permettre aux parents et aux tuteurs de consulter, de corriger ou de supprimer les renseignements personnels recueillis auprès d'un mineur.

## Pièce jointe B : Supplément à la description de l'offre : Forfait flexible de Cisco Collaboration pour le secteur public et le programme FedRAMP

### 1. Conditions supplémentaires liées à la formule de licence

La dernière phrase du premier paragraphe de l'article 2.2 (Utilisateur actif) de la description de l'offre est remplacée par ce qui suit dans le cadre de la présente :

Votre commande doit tenir compte d'au moins 250 travailleurs du savoir et la plus élevée des conditions suivantes : c) 40 utilisateurs actifs; d) 10 % de votre nombre de travailleurs du savoir; e) si vous migrez à partir d'un abonnement existant, le nombre d'utilisateurs actifs inscrit dans la commande associée à votre abonnement en cours.

### 2. Conditions générales supplémentaires

Les paragraphes suivants sont insérés à la fin de l'article 3 de la description de l'offre :

#### 2.1. Services en nuage autorisés par le programme FedRAMP

Webex Meetings FedRAMP-Authorized et Unified Communication Manager Cloud for Governments ont été certifiées par le programme fédéral de gestion des risques et des autorisations (« FedRAMP »). Les données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation de ces services infonuagiques sont stockées aux États-Unis et ne sont pas soumises à des transferts de données internationaux. Si vous avez accès à des renseignements du gouvernement fédéral, vous devez vous assurer que ceux-ci sont limités à un environnement autorisé par le programme FedRAMP et qu'ils ne sont pas accessibles par des Services en nuage non autorisés par ce programme. En outre, si vous autorisez votre partenaire Cisco à accéder à certaines applications et à exercer des droits d'opérateur privilégiés en votre nom (p. ex., le droit de configurer et de gérer l'utilisation des Services en nuage par votre entreprise dans votre centre de contrôle), vous autorisez Cisco par la présente à octroyer de tels droits à votre partenaire Cisco, et il vous incombe alors de vérifier que votre partenaire Cisco respecte votre programme FedRAMP et les autres exigences de sécurité.

#### 2.2. Avis de non-responsabilité de Cisco relativement au trafic RTPC

Lorsque Vous Vous connectez aux Services en nuage à partir d'emplacements situés en dehors des États-Unis, Cisco Vous recommande fortement, ainsi qu'à Vos participants à la réunion, d'utiliser la VoIP intégrée. Vous reconnaissez que les appels passés sur le RTPC ne sont pas chiffrés et sont assujettis aux lois locales. Si vous utilisez une connexion RTPC et subissez les conséquences de l'absence de chiffrement, vous en êtes entièrement responsable de votre sort. Cisco décline toute responsabilité liée à ces éventuelles conséquences.

## Pièce jointe C : Supplément à la Description de l'offre pour Webex Assist

### Supplément à la description

Le paragraphe suivant est inséré à la fin de l'article 1.4 de la description de l'offre concernant Webex Assist :

Cisco Webex Assist Services fournit des services par l'intermédiaire d'une ressource Cisco désignée qui vous aide à utiliser les Services en nuage pour organiser des réunions, des formations et des événements par Webex. Cisco Webex Assist Services offre Event Assist ou Lifecycle Assist. Le personnel du client doit être disponible pendant la durée des Services. Chaque service est décrit plus en détail dans la commande et la réservation confirmée. Des réservations sont nécessaires. Les demandes de réservation ne sont confirmées que lorsque les services Cisco Webex Assist Services envoient une confirmation écrite. Des frais supplémentaires s'appliquent aux services ajoutés. En cas d'annulation d'une réservation confirmée par le client, des frais d'annulation peuvent s'appliquer. Votre obligation de paiement repose sur l'utilisation réelle de vos employés et sur les frais d'annulation applicables.

## Pièce jointe D : Politiques relatives aux forfaits d'appels de Cisco

### 1. Politique des appels d'urgence

Les appels d'urgence à partir de votre service VoIP Cisco fonctionnent différemment des services d'appels d'urgence traditionnels. Les services VoIP de Cisco vous permettent de passer ou de recevoir des appels téléphoniques par Internet, à destination ou en provenance du réseau téléphonique public commuté. Bien que les services VoIP se comparent aux services téléphoniques traditionnels, la nature des services VoIP crée des limites et des circonstances uniques pour les appels d'urgence.

#### 1.1. Emplacement enregistré

Étant donné qu'un appel VoIP peut être passé partout où un utilisateur dispose d'une connexion Internet, le numéro de téléphone de l'appelant ne correspondra pas nécessairement à son emplacement physique. Tous les clients doivent donc fournir à Cisco un « emplacement enregistré » pour chaque utilisateur lors de la configuration du service VoIP. L'« **emplacement enregistré** » est l'adresse municipale où les utilisateurs utiliseront le service VoIP.

Si vous ou vos utilisateurs déplacez l'équipement utilisé pour passer des appels VoIP vers un nouvel emplacement, vous ou vos utilisateurs devrez immédiatement modifier l'emplacement enregistré pour le nouvel emplacement physique de l'appareil dans votre centre de contrôle. Si l'emplacement enregistré n'est pas mis à jour, tous les appels d'urgence effectués à partir de l'appareil peuvent être envoyés au mauvais centre d'intervention d'urgence et transmettre des renseignements inexacts sur l'emplacement aux intervenants d'urgence, ce qui retarde l'aide d'urgence à vos utilisateurs. Les clients qui ont plusieurs utilisateurs doivent veiller à ce qu'un emplacement enregistré précis et à jour soit conservé pour chaque utilisateur et à ce que ces utilisateurs sachent comment modifier l'emplacement enregistré. Il peut y avoir un délai avant que l'emplacement enregistré à jour soit utilisable pour le routage et les centres d'appels d'urgence.

Vous devez aviser tout utilisateur actuel ou potentiel de vos services VoIP de la nature et des limites des appels d'urgence grâce aux services VoIP décrits dans la présente politique.

#### 1.2. Routage des appels d'urgence

Les appels d'urgence par votre service VoIP seront traités différemment de ceux effectués par un service téléphonique traditionnel. Lorsque vos utilisateurs passent un appel d'urgence, Cisco ou un fournisseur de services tiers tentera d'acheminer automatiquement l'appel de votre utilisateur vers le centre d'appels d'urgence correspondant à l'emplacement enregistré sur votre compte ou sur celui de votre utilisateur. Si l'appel de votre utilisateur ne peut pas être acheminé vers le centre d'appels d'urgence désigné, il sera alors acheminé vers un centre d'appels spécialisé. Votre utilisateur peut être tenu de fournir un nom, une adresse et un numéro de téléphone au centre d'appels spécialisé.

Cisco tentera de fournir automatiquement au répartiteur du centre d'appels d'urgence ou à l'opérateur du service d'urgence le nom, l'emplacement enregistré et le numéro de téléphone associés à votre compte ou à celui de votre utilisateur. Il est possible que le répartiteur qui reçoit l'appel ne soit pas en mesure de saisir ou de conserver ces renseignements. Par conséquent, lors d'un appel d'urgence, les appelants doivent toujours informer immédiatement le répartiteur de leur emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent). Si les appelants sont incapables de parler, le répartiteur pourrait ne pas être en mesure de les localiser si les renseignements sur l'emplacement ne sont pas à jour.

Les appelants devraient rester en ligne tout au long de l'appel d'urgence, jusqu'à ce que le répartiteur leur demande de raccrocher, car le répartiteur pourrait ne pas avoir le numéro ou les coordonnées de l'appelant. Si la communication avec un appelant coupe par inadvertance, l'appelant doit rappeler immédiatement.

Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence produise un signal indiquant que la ligne est occupée ou que la connexion prenne plus de temps qu'un appel d'urgence traditionnel.

#### 1.3. Limites du service

Les appels d'urgence à partir de votre service VoIP ne fonctionneront pas dans certaines circonstances :

- Si l'équipement que vous ou vos utilisateurs utilisez pour passer des appels VoIP ne fonctionne pas ou n'est pas configuré correctement;

Document vérifié N° EDCS-13324740, version : 7.10 Dernière modification : jeudi 14 octobre 2021, 18:01:35 HAP

CISCO PUBLIC INFORMATION, cisco\_collaboration\_flex\_plan.docx

- Si vous ou vos utilisateurs subissez une panne de courant ou une panne, une suspension ou une déconnexion de votre service Internet;
- Si votre service VoIP de Cisco est résilié ou suspendu.

Si vous ou vos utilisateurs n'êtes pas à l'aise avec les restrictions des appels d'urgence effectués par un service VoIP, Cisco vous recommande d'envisager un moyen d'accéder aux services d'appels d'urgence traditionnels.

#### 1.4. Avertissement

Nous vous invitons à lire attentivement la clause de non-responsabilité et de renonciation relative aux services d'urgence qui figure dans la Description de l'offre en ce qui concerne la responsabilité de Cisco à l'égard des services d'appel d'urgence.

## 2. Restrictions d'utilisation des forfaits d'appels de Cisco

Cette politique sur les restrictions d'utilisation des services du forfait d'appels de Cisco (« Cisco VOIP ») couvre les utilisations des services VoIP de Cisco, y compris l'utilisation de tout périphérique, système, réseau ou compte lié aux services. Il complète le contrat de licence d'utilisateur final, les descriptions des offres, les conditions de service ou d'autres documents contractuels pour la prestation et l'utilisation des services VoIP de Cisco. Si vous ou vos utilisateurs enfreignez les conditions de la politique, Cisco peut immédiatement et sans préavis, à sa discrétion, résilier votre compte, suspendre ou résilier l'accès, ou prendre toute autre mesure appropriée. Cisco peut également, à sa discrétion, modifier à l'occasion cette politique de restrictions d'utilisation, et ces modifications entreront en vigueur dès leur publication à l'adresse [https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/software-terms.html#~offer\\_descriptions](https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/software-terms.html#~offer_descriptions).

Les services VOIP de Cisco ne peuvent être utilisés qu'à des fins licites et appropriées. Vous ne devez pas utiliser les services VoIP de Cisco pour vous livrer à l'une des activités interdites suivantes. De même, vous devez veiller à ce que vos sociétés affiliées et vos utilisateurs n'utilisent pas les services VoIP de Cisco pour se livrer à l'une de ces activités. En outre, vous ne devez pas autoriser ou aider un tiers à utiliser les services VoIP de Cisco pour se livrer à des activités interdites, notamment les suivantes :

- Activité illégale ou qui encourage les activités illégales ou la violence, y compris les activités diffamatoires, harcelantes, menaçantes, abusives, malveillantes, trompeuses ou frauduleuses.
- Activité liée d'une façon ou d'une autre à des fins pornographiques ou à l'industrie du divertissement pour adultes, peu importe si une telle activité est légalement autorisée.
- Déclarations inexactes quant à l'identité ou à l'affiliation avec une entité ou une organisation.
- Activité qui menace, exploite ou nuit à des mineurs ou qui facilite ou appuie la traite des personnes ou le terrorisme.
- Violation de la propriété intellectuelle ou des droits exclusifs de Cisco ou d'autres entités.
- Messages, publicités ou pourriels non autorisés, par exemple :
  - o Affichage de plusieurs messages de contenu similaire sur Usenet ou d'autres groupes de discussion, serveurs de listes, forums, listes de diffusion par courriel ou autres groupes ou listes similaires.
  - o Réalisation ou transmission de sondages, de concours, de systèmes pyramidaux, de demandes de bienfaisance ou de chaînes de lettres.
  - o Relais de courriels de manière anonyme ou falsification d'un en-tête de paquet TCP-IP.
  - o Bombardement de messages, inondations de données, surcharge, attaques ou interférences de quelque manière que ce soit avec un système ou un réseau.
  - o Envoi d'appels, de messages ou de courriels non sollicités (y compris la publicité commerciale et les annonces d'information) s'il est raisonnable de croire que de telles activités non sollicitées peuvent provoquer des plaintes.
- Collecte ou regroupement de données d'utilisateurs sans consentement.
- Activité nuisible ou perturbatrice pour les services VoIP de Cisco.
- Tentative de contournement des restrictions d'accès, d'utilisation ou de sécurité des services VoIP de Cisco.
- Lignes d'appel groupées et composition automatique ou « prédictive ».
- Messages ou appels répétitifs et continus vers la même destination ou le même numéro s'il est raisonnable de croire qu'une telle activité est susceptible d'entraîner des plaintes.
- Appels de longue durée (définis comme des appels vers le même numéro pendant plus de quatre heures consécutives ou cumulatives dans une période de 24 heures) ou appels passés vers des numéros ou des destinations en particulier dans le but de générer des frais pour ou avec un tiers, ou toute autre activité d'appel qui pourrait être interprétée comme une stimulation du trafic ou de l'accès.

Document vérifié N° EDCS-13324740, version : 7.10 Dernière modification : jeudi 14 octobre 2021, 18:01:35 HAP

CISCO PUBLIC INFORMATION, cisco\_collaboration\_flex\_plan.docx

- Utilisation des services d'appel par une autre manière que le dialogue vocal ininterrompu et en direct par des êtres humains et entre eux.
- Vente, revente, sous-location ou cession des services VoIP de Cisco ou tout composant de ceux-ci, octroi d'une licence ou d'une sous-licence visant ces services ou leurs composants, ou utilisation ou offre de ces derniers sur la base d'un bureau de service ou d'un partage de temps.
- Utilisation des services VOIP de Cisco d'une manière qui enfreint les normes de l'industrie ou les politiques de tiers (notamment toutes les directives applicables publiées par la CTIA [Cellular Telecommunications Industry Association], la Mobile Marketing Association, NENA [National Emergency Number Association], ou toute autre association de l'industrie acceptée applicable, les lignes directrices des transporteurs ou d'autres normes industrielles similaires ou analogues, les politiques de tiers ou les exigences dans n'importe quelle province ou n'importe quel territoire).
- Sans l'autorisation du propriétaire d'un système ou d'un réseau, effectuer l'une des actions suivantes :
  - o accéder au système ou au réseau,
  - o surveiller les données ou le trafic,
  - o sonder, analyser et tester les pare-feu,
  - o tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau,
  - o violer ou contourner les routines de sécurité ou d'authentification d'un système ou d'un réseau.
- Exploitation d'un serveur en lien avec les Services dans une configuration de « relais ouvert » (une configuration dans laquelle un serveur de messagerie traite les courriels pour lesquels ni l'expéditeur ni le destinataire ne sont un utilisateur local)
- Utilisation d'une ligne téléphonique ouverte comme service de surveillance, d'interphone ou autre service comparable.