



Description de l'offre : 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 universel de nuage de Cisco, accessible au www.cisco.com/go/uca (ou toute autre condition similaire existant entre vous et Cisco) (le « **Contrat** »). Tout logiciel que vous installez est associé à une licence concédée dans le cadre du Contrat de licence d'utilisateur final, accessible au www.cisco.com/go/eula (le « **CLUF** »). Les termes en majuscules utilisés dans cette Description d'offre et/ou la Commande qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

Table des matières

1. Description de l'offre.....	1	3.5. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques.....	4
1.1. Forfait flexible Cisco Collaboration	1	3.6. Avis de non-responsabilité en matière d'exigence relative au service de RTPC et en cas d'appel d'urgence.....	4
1.2. Les utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation.	2	3.7. Services hybrides Cisco Webex.....	5
2. Modalités des formules de licence.	2	4. Protection des données.	5
2.1. Utilisateur désigné.....	2	4.1. Collaboration avec les autorités chargées de l'application des lois.	5
2.2. Utilisateur actif.	2	4.2. Comptes pour un usage personnel.	5
2.3. Accord Entreprise.....	3	5. Assistance et maintenance.....	6
2.4. Réunions partagées.....	3	Annexe A Description supplémentaire pour les utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation	8
3. Conditions générales supplémentaires.....	3		
3.1. Durée.....	3		
3.2. Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs.	3		
3.3. Suspension du service.	3		
3.4. Produits tiers.	4		

1. Description de l'offre.

1.1. Forfait flexible Cisco Collaboration

Un abonnement au forfait flexible Cisco Collaboration vous permet de déployer de façon souple divers logiciels-services hébergés par Cisco (les « **services en nuage** ») et un logiciel sous licence (« **logiciel** ») pour un déploiement sur place ou hébergé par un partenaire. Les services en nuage offerts dans le plan comprennent les suivants : Webex Meetings, Webex Calling, Webex Calling (anciennement Cisco Spark Call), BroadCloud Calling et Webex Teams. Pour un déploiement sur place ou hébergé par un partenaire, Cisco offre les Logiciels suivants : Cisco Meeting Server, Cisco Unified Communications Manager et HCS. Notez que lorsque vous choisissez un déploiement sur place ou hébergé par un partenaire, vous recevrez également le service en nuage Webex Teams.

Les logiciels et services en nuage sont offerts selon des formules de licence pour utilisateur désigné (le client est obligé de payer par utilisateur); pour utilisateur actif (le client est obligé de payer pour l'utilisation réelle); selon un accord Entreprise (le client est obligé de payer pour l'utilisation à l'échelle de l'entreprise); ou pour des réunions partagées (le client est obligé de payer au préalable pour un nombre précis de réunions). Chaque formule de licence est décrite plus en détail dans la Section 2 de cette description de l'offre et sera reflétée dans votre commande auprès de votre source approuvée.

1.2. Les utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation.

Cisco propose des logiciels et services en nuage pour les utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation, comme le décrit l'Annexe A de cette description de l'offre.

2. Modalités des formules de licence.

2.1. Utilisateur désigné.

Votre obligation de paiement et votre droit d'utiliser les logiciels et services en nuage se fondent sur le nombre d'utilisateurs désignés dans votre commande, quelle que soit l'utilisation. Un « **utilisateur désigné** » est un employé ou un sous-traitant ayant accès aux logiciels et services en nuage. 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 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 ou des frais encourus par ces derniers.

2.2. Utilisateur actif.

Votre obligation de paiement se fonde sur le nombre de travailleurs du savoir qui accèdent aux logiciels et services en nuage et qui hébergent au moins une réunion (les « **utilisateurs actifs** ») de Cisco. L'expression « **travailleurs du savoir** » désigne vos employés et sous-traitants qui utilisent les appareils informatiques ou de communications capables d'exécuter les logiciels ou services en nuage dans le cadre de leurs fonctions exécutées pour votre compte. Votre nombre de travailleurs du savoir comprend également les employés de toute société affiliée incluse dans votre commande. Une « **réunion** » est une réunion initiée : a) au moyen de Webex Meetings, de Webex Teams ou de Cisco Meeting Server ou b) au téléphone, au moyen d'un numéro de conférence personnel de Webex, sans égard au fait que Webex Meetings, Webex Teams ou Cisco Meeting Server soient ou non lancés. Une réunion non planifiée lancée à partir d'un espace individuel de Webex Teams ne comptera pas comme une réunion.

Votre commande doit refléter au moins 250 travailleurs du savoir et la valeur la plus élevée parmi les nombres suivants d'utilisateurs actifs : c) 40 utilisateurs actifs; d) 15 % de vos travailleurs du savoir; ou e) concernant la migration d'un abonnement existant, le nombre d'utilisateurs actifs dans la commande subordonnée à votre abonnement existant.

Le processus « **True Forward** » détermine les frais supplémentaires exigibles pour la moyenne d'utilisateurs actifs dépassant les utilisateurs actifs prévus dans votre commande. La « **Moyenne d'Utilisateurs actifs** » signifie le nombre moyen d'Utilisateurs actifs au cours des mois neuf (9), dix (10) et onze (11) de votre précédente année d'abonnement. Selon la formule de licence pour utilisateur actif, le processus True Forward est tenu annuellement à partir de la deuxième année de votre période d'abonnement. Si votre moyenne d'Utilisateurs actifs est supérieure aux utilisateurs actifs dans votre commande, votre source approuvée vous facturera les frais subordonnés aux utilisateurs actifs surnuméraires. Votre obligation de paiement minimal pour le reste de votre période d'abonnement augmentera également afin de refléter le nombre plus élevé d'utilisateurs actifs. Le processus True Forward n'entraînera en aucun cas une réduction de votre nombre d'utilisateurs actifs.

2.3. Accord Entreprise.

La formule de licence selon un accord Entreprise est régie 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 logiciels et services en nuage se fondent sur le seuil maximal de réunions simultanées défini 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, à condition que vous ne dépassiez pas le seuil maximal de réunions simultanées. Si vous dépassez le seuil maximal de réunions simultanées, vous devez payer pour les réunions supplémentaires, conformément au processus True Forward défini ci-dessous. Vous devez faire l'acquisition d'un seuil maximal de réunions simultanées pour au moins une (1), mais pas plus de vingt-cinq (25) réunions combinées en nuage et sur les lieux. Pas plus de 250 de vos employés doivent avoir accès à vos réunions en nuage.

Le processus « **True Forward** » vise à déterminer les frais exigibles pour le nombre le plus élevé de réunions simultanées ayant dépassé le seuil maximal de réunions simultanées dans votre commande. Le « **nombre le plus élevé de réunions simultanées** » désigne le plus grand nombre de réunions hébergées simultanément au cours du précédent trimestre d'abonnement. Selon la formule de licence pour réunions partagées, le processus True Forward est tenu sur une base trimestrielle à partir du deuxième trimestre de votre période d'abonnement. Si le 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 subordonnés aux réunions surnuméraires. Votre obligation de paiement minimal pour le reste de votre période d'abonnement augmentera également afin de refléter le nombre le plus élevé de réunions simultanées. Le processus True Forward n'entraînera en aucun cas une réduction de votre seuil maximal de réunions simultanées.

3. Conditions générales supplémentaires.

3.1. Durée.

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 à laquelle Cisco vous informe qu'une partie des services en nuage est prête à être mise en service ou b) 2) la date à laquelle une partie des services en nuage a été mise en service, et elle dure pendant la période indiquée dans la commande.

3.2. Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs.

Le Service infonuagique 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 le Service infonuagique, et vous ne devez autoriser aucun mineur à accéder au service.

3.3. Suspension du service.

En plus des droits de résiliation prévues dans le Contrat, Cisco peut temporairement suspendre votre accès aux services en nuage 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 inhabituels de votre utilisation des services et que Cisco détermine qu'un tel trafic ou une telle utilisation sont frauduleux.

3.4. Produits tiers.

Plusieurs applications et robots intégrés compatibles avec le Service infonuagique peuvent être téléchargés. Beaucoup de ces applications et robots intégrés sont 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 le Service infonuagique. 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 la politique de confidentialité de la tierce partie avant d'utiliser ses produits avec le Service infonuagique.

3.5. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques.

Conformément aux lois et règlements sur les télécommunications mondiales, le Service infonuagique est actuellement offert dans les pays énumérés [ici](#). Si le Service infonuagique n'est pas offert dans un pays, son achat sera restreint.

a. Pakistan.

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.

b. Russie.

Si vous utilisez les services en nuage en Russie, vous reconnaissez que vous êtes l'opérateur de données, tel que défini dans la législation russe, aux fins de la collecte et du traitement des renseignements personnels de vos utilisateurs liés aux services en nuage.

3.6. 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), ou Cisco BroadCloud Calling, 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. Après avoir déployé les services en nuage conjointement à un RTPC obtenu auprès d'un fournisseur approuvé par Cisco, le lieu d'intervention d'urgence de vos utilisateurs autorisés, aux fins d'appels d'urgence aux numéros désignés par le pays ou l'État, sera limité à l'adresse de votre entreprise, peu importe l'appareil, la ligne ou l'emplacement de l'appel, à moins de recevoir le service et d'être enregistré directement sous une adresse privée.

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

VOTRE LIEU D'INTERVENTION D'URGENCE AUX FINS D'APPELS D'URGENCE SE LIMITE À L'ADRESSE DE VOTRE ENTREPRISE. IL VOUS INCOMBE D'INFORMER VOS UTILISATEURS AUTORISÉS QU'ILS DOIVENT TOUJOURS FOURNIR LEUR EMPLACEMENT ACTUEL LORSQU'ILS TÉLÉPHONENT AUX 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.

3.7. Services hybrides Cisco Webex.

Les Cisco Webex Hybrid Services vous permettent de relier votre infrastructure existante sur place avec la plateforme infonuagique de Webex. Si vous choisissez d'utiliser les Cisco Webex Hybrid Services, vous devrez télécharger et installer les applications logicielles sur votre site afin de permettre l'intégration avec 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 employés et agents autorisés. Vous mettrez en œuvre et maintiendrez des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le logiciel hybride contre la perte accidentelle, la destruction, la modification, l'accès non autorisé ou la destruction illégale. Vous déclarez et garantisiez également que : i) vous avez mis en place un programme de sécurité informatique qui est conforme aux lois et règlements relatifs à la confidentialité et à la sécurité des données généralement applicables et qui est approprié à la nature et à l'étendue de vos activités et de vos services; ii) vous réalisez des évaluations régulières des risques de votre programme de sécurité informatique (ou de celui de votre sous-traitant); iii) vous utilisez régulièrement une version à jour d'un logiciel de pointe de protection contre les virus et les programmes malveillants; iv) vous suivez les meilleures pratiques du secteur afin de protéger votre environnement réseau.

Certains pays pourraient considérer l'exploitation du logiciel hybride comme une activité réglementée. Vous déclarez et garantisiez 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 indiqué dans l'article 3.5 ci-dessous.

Par la présente, vous dégagez Cisco (ainsi que ses dirigeants, directeurs, employés, actionnaires, clients, agents, successeurs et ayants droit) de tout dommage, perte, responsabilité, règlement, coût et dépense (y compris les frais juridiques et les dépenses d'autres professionnels) résultant de votre violation du présent article 3.7.

4. 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 Webex Teams, de Webex Meetings et de BroadCloud Calling complètent la Déclaration de confidentialité de Cisco et précisent les renseignements personnels que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation des services en nuage qu'il vous offre.

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

Si la loi l'exige, 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 du Service infonuagique aux autorités chargées de l'application des lois compétentes, lorsque cela est possible.

4.2. Comptes pour un usage personnel.

Si vous créez un compte pour l'utilisation des services en nuage pour un usage personnel, les politiques de votre employeur ne s'appliqueront pas aux données que vous partagerez en utilisant les services en nuage. Cependant, si vous utilisez l'adresse de courriel émise par votre employeur et que votre employeur achète ultérieurement les services en nuage de Cisco, vous devrez ensuite modifier l'adresse de courriel associée à votre compte au moyen d'une adresse de courriel personnelle. Cisco recommande que vous utilisiez votre adresse de courriel personnelle pour accéder aux services en nuage pour un usage personnel. Si vous souhaitez modifier votre adresse de 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.

Le Service infonuagique et le Logiciel sont offerts avec une assistance téléphonique et en ligne de base. Cisco se chargera d'offrir l'assistance, exception faite des services BroadCloud Calling et HCS, pour lesquels une assistance sera fournie par votre tiers fournisseur de services. Lorsque Cisco se charge d'offrir de l'assistance, Cisco répondra à vos demandes comme convenu dans le tableau et pourra 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 ouvrables 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 (1) 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 du logiciel sous licence, accessibles sur le Cisco Software Central. Vous pourriez devoir installer la dernière version du logiciel pour corriger un problème lié au logiciel.

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 de l'assistance 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 durant le Jour ouvrable suivant
De base avec assistance en ligne	Web	Réponse à toutes les demandes le jour ouvrable suivant, pendant les heures de travail normales	

Les définitions suivantes s'appliquent au présent article 5 :

Temps de réponse : le délai entre le moment où la demande est soumise dans le système de gestion des cas et celui où le spécialiste en ingénierie d'assistance communique avec vous.

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

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

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

Gravité 4 : il y a un problème mineur intermittent de fonctionnalité ou de rendement, ou de l'information sur les services en nuage ou les logiciels est requise. 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 d'ouverture afin de fournir de l'information ou de l'assistance.

Jours ouvrables : jours de travail ouvrés généralement acceptés pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée où l'assistance est offerte, hormis les jours fériés observés par Cisco.

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

Heures d'ouverture standard : de 8 h à 17 h, heure locale (par rapport à l'emplacement du Cisco TAC), les jours ouvrables.

Annexe A Description supplémentaire pour les utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation

1. Conditions générales supplémentaires.

Dans le corps principal de la description de l'offre, les paragraphes suivants sont insérés à la fin de la section 3 :

1.1. Les utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation.

Le forfait flexible Cisco Collaboration pour l'éducation est destiné aux 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 autre politique gouvernementale applicable (les « utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation »).

a. Obligations en ce qui concerne les enfants mineurs.

Entre Cisco et l'utilisateur final dans le domaine de l'éducation :

L'utilisateur final dans le domaine de l'éducation est le seul responsable de la transmission des avis aux parents ou tuteurs des enfants 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;

L'utilisateur final dans le domaine de l'éducation transmettra ces avis et obtiendra ces consentements avant de recueillir, d'utiliser ou de traiter les renseignements personnels des enfants mineurs et, à la demande raisonnable de Cisco, fournira des preuves que de tels avis et de tels consentements ont été envoyés et obtenus, en temps opportun;

L'utilisateur final dans le domaine de l'éducation permettra aux parents et aux tuteurs de consulter, de corriger ou de supprimer les renseignements personnels recueillis auprès de l'enfant mineur.