



Description de l'offre – Produit

Cisco Secure Workload comme logiciel-service

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 d'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

Cisco Secure Workload est une plateforme de protection des charges de travail en nuage hybride conçue pour sécuriser les instances de calcul tant dans le centre de données sur site que dans le nuage public. La présente Description de l'offre s'applique à Cisco Secure Workload comme logiciel-service (le « **Produit** »). Le Produit est une offre d'abonnement à la sécurité gérée et exploitée par Cisco qui fournit protection des charges de travail, visibilité des terminaux et d'autres fonctionnalités. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les capacités et caractéristiques du produit dans la [documentation sur le produit](#). Services d'assistance et autres services

2. Assistance.

Votre achat du Produit inclut le niveau Basic (de base) de [Cisco Software Support Service](#).

3. Normes de performance

Contrat de niveau de service. Le Contrat par niveau de service (le « **SLA** ») associé à cette Description de l'offre s'applique au Produit.

4. Protection des données

Fiche technique sur la confidentialité. La [fiche technique sur la confidentialité de Cisco Secure Workload à la demande](#) décrit les renseignements personnels que Cisco recueille et traite dans le cadre de la livraison du Produit.

5. Conditions particulières

5.1 API Cisco Secure Workload. Cisco Secure Workload comprend les « API Cisco Secure Workload » comme fonctionnalités supplémentaires soumises à ces conditions supplémentaires, que vous acceptez si vous les utilisez.

- (A) Vous n'avez le droit d'utiliser les API Cisco Secure Workload que pour développer et mettre en œuvre des applications logicielles qui fonctionnent, communiquent ou interagissent avec Vos abonnements aux produits.
- (B) Vous acceptez de ne pas revendiquer la propriété intellectuelle de tout élément développé ou utilisé avec les API Cisco Secure Workload contre Cisco ou ses sociétés affiliées, clients, revendeurs, distributeurs ou autres détenteurs de licences des produits Cisco Secure Workload ou des API Cisco Secure Workload, parce que vous fabriquez ou avez fabriqué, utilisé, vendu, offert en vente ou importé :
 - (1) des produits ou services qui mettent en œuvre des API Cisco Secure Workload, qui interagissent avec ces API ou qui fonctionnent en combinaison avec elles;
 - (2) toute application développée à l'aide des API Cisco Secure Workload.

5.2 Tests concurrentiels. Sans l'autorisation écrite préalable de Cisco, Vous n'êtes pas autorisé à publier ou à divulguer à des tiers les renseignements ou analyses (par ex., les résultats des tests de référence ou de tests concurrentiels) sans l'autorisation écrite préalable de Cisco.



Accord de niveau de service

Cisco Secure Workload à la demande

Le présent contrat par niveau de service (« **SLA** ») s'applique à Cisco Secure Workload comme logiciel-service (le « **Produit** »). Si les termes commençant par une majuscule ne sont pas définis dans le présent accord de niveau de service, ils sont réputés pour avoir la même signification que dans la Description de l'offre.

1. Niveau de service

Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir le Produit afin que les Services de base respectent ou dépassent les normes de performance décrites ci-dessous (« **Niveau de service** »). Sous réserve des dispositions du présent accord de niveau de service, Vous êtes admissible à l'obtention de Crédits de service si Cisco ne parvient pas à respecter le Niveau de service.

Niveau de service	Pendant chaque Période de mesure, la Disponibilité des Services de base sera de 99,95 % ou plus.
Période de mesure	Un mois civil

2. Crédits de service

2.1 **Crédits de service.** Si Cisco ne satisfait pas au Niveau de service adéquat pour une Période de mesure donnée, Cisco Vous accordera des Crédits de services conformément au tableau ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité	Crédits de service (en jours)
< 99,99 % et >= 99,9 %	1 jour
< 99,9 % et >= 99,0 %	3 jours
< 99 %	7 jours

2.2 Exemple de calcul du crédit de service

- (A) Par exemple, si au cours d'un mois de 31 jours, deux (2) pannes se produisent – une panne de 61 minutes et une autre de 15 minutes – le Niveau de service sera calculé comme décrit ci-dessous :
- (B) Durée totale du service = 44 640 minutes (31 (jours de la Période de mesure) * 24 heures * 60 minutes)
- (C) Total de la Panne admissible = 61 minutes
- (D) Disponibilité (%) = 99,89 % $\left(\frac{((44\,640 - 61) * 100)}{44\,640} \right)$
- (E) Dans cet exemple, le Crédit de service qui pourra Vous être accordé, si Vous en faites la demande, correspondrait à 3 jours ajoutés à la fin de Votre Période d'utilisation.

2.3 Limites des Crédits de service

- (A) Aucun Crédit de service ne pourra être accordé pendant la première Période de mesure de chaque durée d'abonnement. Le Crédit de service maximum total pour une Période de mesure ne dépassera pas 7 jours. Les Crédits de service ne peuvent être échangés ou convertis en une valeur monétaire.
- (B) Ces Crédits de service constituent Votre seul recours si les Services de base ne respectent pas le Niveau de service.

3. Procédure de réclamation

3.1 Pour recevoir un Crédit de service, Vous devez :

- (A) être à jour en ce qui a trait au paiement de tous les frais applicables;
- (B) informer Cisco dans les plus brefs délais d'une Panne admissible lorsque Vous en prenez connaissance ou Vous en doutez raisonnablement en ouvrant un dossier d'assistance/TAC, et que la Panne admissible commence dès que le représentant de Cisco confirme la défaillance;
- (C) demander un Crédit de service au plus tard 30 jours après la fin de la Période de mesure applicable, sinon la renonciation au droit de recevoir un Crédit de service sera automatique.

3.2 Vous devez envoyer une demande par écrit en utilisant un Dossier d'assistance.

3.3 Si Vous avez acheté le Produit auprès d'un Partenaire Cisco, Vous pouvez demander des Crédits de service ou le Partenaire Cisco peut les demander en votre nom.

3.4 En cas de litige à l'égard d'une Panne admissible qui s'est produite, Cisco décidera de bonne foi en fonction de nos journaux, de nos rapports de supervision et de nos enregistrements de configuration. Si Vous avez des renseignements à l'appui de Votre demande que vous souhaitez que Cisco examine, Vous devez fournir ces renseignements au moment de Votre demande.

4. Délivrance

4.1 **Examen.** Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour examiner et émettre les Crédits de service gagnés dans un délai de 30 jours civils après que Cisco a confirmé que Vous avez droit à des Crédits de service.

4.2 **Crédits de service – Jours de service.** Les Crédits de service émis seront ajoutés à la fin de Votre Période d'utilisation existante. Il Vous incombe d'adapter la durée des autres technologies ou services Cisco qui dépendent du Produit (qui peuvent être payants). Vous ne pouvez pas convertir les Crédits de service en crédits ordinaires ou en remboursements, et Vous ne pouvez pas vendre, transférer ou céder lesdits Crédits de service. Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour informer le partenaire Cisco des Crédits de service accordés.

5. Pannes non admissibles

Il ne s'agit pas d'une Panne admissible et Vous ne serez pas admissible aux Crédits de service si Cisco n'atteint pas le Niveau de service pour l'une des raisons suivantes :

- (A) maintenance planifiée ou maintenance d'urgence (la « maintenance d'urgence » est une maintenance non planifiée dans le cadre de laquelle Cisco effectue des travaux pour prévenir ou maîtriser une panne ou une dégradation de Cisco Secure Workload ou pour prévenir ou maîtriser un incident de sécurité);
- (B) Vos intégrations (y compris celles créées par l'utilisation d'API Cisco) ou tout logiciel, matériel ou service tiers applicable non fourni par Cisco;
- (C) Votre utilisation d'une version bêta, d'évaluation ou d'essai du Produit;
- (D) Votre incapacité à (1) utiliser le Produit ou à assumer Vos responsabilités conformément à Votre contrat applicable (p. ex., EULA ou les conditions générales), à la Description de l'offre, à l'accord Grande entreprise ou à la documentation, ou (2) appliquer des mises à jour ou des mises à niveau lorsqu'elles sont disponibles;
- (E) les facteurs hors de notre contrôle raisonnable, tels que les événements décrits comme cas de force majeure dans Votre contrat applicable, les pannes Internet, les pandémies, les actes du gouvernement, les pénuries à l'échelle du secteur, les défaillances ou les retards des transporteurs publics.

6. Définitions

Terme	Signification
Disponibilité	Calculée comme suit et convertie en pourcentage : $\frac{\text{Durée totale du service} - \text{Durée totale des pannes}}{\text{Durée totale du service}}$
Services de base	Les fonctionnalités du Plan de commande et du Plan de gestion suivantes : ○ Plan de commande : création et maintenance de l'ingestion et de l'indexation du parc, mappage des dépendances des applications (ADM) et calcul des politiques. ○ Plan de gestion : gestion et surveillance de la configuration. Cela exclut l'intégration par KAFKA ou des API.
Panne admissible	La perte ou l'indisponibilité des Services de base pendant une période d'au moins 60 minutes consécutives. Une ou des pannes intermittentes d'une durée inférieure à 60 minutes et les pannes justifiées en vertu de l'article 5 ne sont pas considérées comme des Pannes admissibles.
Crédits de service	Les jours supplémentaires que Cisco ajoutera à Votre Durée d'Utilisation du Produit (« Jours de service »). Le type et le montant du Crédit de service applicable sont répertoriés dans le tableau de l'article 2.
Durée totale des pannes	La durée totale agrégée de toutes les Pannes admissibles au cours d'une Période de mesure (arrondi à la minute supérieure). Pour calculer la Durée totale des pannes, chaque Panne admissible devra : (A) commencer lorsque Cisco enregistre un dossier d'incident lors de la confirmation d'une Panne admissible que Vous signalez à Cisco avec suffisamment de renseignements pour que Cisco confirme la panne; (B) se terminer lorsque les Services de base sont restaurés.
Durée totale du service	Le nombre total de minutes d'une Période de mesure (calculé en multipliant 60 minutes par 24 heures par le nombre de jours civils compris dans la Période de mesure).