

Service de plate-forme de parcours client Cisco

Description d'offre

La présente description d'offre décrit les modalités propres au service de plate-forme de parcours client Cisco (« CJP » ou « service ») offert par Cisco à ses clients et à ses utilisateurs autorisés (« vous » ou « votre »). Votre utilisation du service est régie par la présente description d'offre et par le [Contrat universel de nuage de Cisco](#) (« contrat »). Si vous avez déjà un contrat en vigueur avec Cisco, ce dernier régit les conditions.

Si vous achetez le service dans le cadre du centre des contacts du forfait flexible Cisco Collaboration, votre utilisation du service est régie par le contrat et par la description d'offre du centre des contacts du forfait flexible Cisco Collaboration. Une version à jour de cette description d'offre est accessible [ici](#). La présente description d'offre ne concerne que votre abonnement à la plate-forme de parcours client en tant que service autonome.

Table des matières

1. Offer Description.....	1	2.4. Termination and Suspension.....	2
2. Supplemental Terms and Conditions.....	1	2.5. Geographic Terms and Restrictions.....	2
2.1. Term.....	1	3. Data Protection.....	2
2.2. Support.....	1	3.1. Cooperation with Law Enforcement.....	2
2.3. Third-Party Products.....	2		

1. Description de l'offre.

La plate-forme de parcours client est un service par abonnement hébergé dans le nuage de Cisco, qui propose une expérience de centre des contacts uniforme pour l'ensemble des principaux canaux de communication.

Lorsque vous vous abonnez au service, des modèles d'achat d'agents dénommés ou d'agents simultanés vous sont offerts. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul de ces modèles d'achat. Votre abonnement permet d'acheter des agents standard ou supérieurs, ou une combinaison des deux.

2. Conditions générales supplémentaires.

2.1. Durée.

Votre abonnement à la plate-forme de parcours client commence à la date à laquelle Cisco vous informe que toute partie du service peut être mise en service ou a été mise en service (« avis de mise en service »), et dure pour la période indiquée dans la commande.

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.

2.5. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques.

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.

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.