Description de l'offre : tableau de bord des opérations de l'Internet des objets (IDO) de Cisco

La présente description de l'offre (la « Description de l'offre ») décrit le tableau de bord des opérations de l'IDO de Cisco, une suite de services comprenant Cisco Edge Device Manager, Cisco Secure Equipment Access, Cisco Industrial Asset Vision et Cisco Edge Intelligence (les « Services en nuage »). Votre abonnement est régi par la présente Description de l'offre et par le Contrat de licence d'utilisateur final de Cisco, accessible au www.cisco.com/go/eula (ou toute autre condition similaire existant entre Vous et Cisco) (le « Contrat ». Les termes commençant par une majuscule utilisés dans la présente Description de l'offre et/ou Votre commande qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

1.1. Cisco Edge Device Manager

Cisco Edge Device Manager est un tableau de bord de gestion pour les réseaux et les capteurs industriels. Il approvisionne, surveille et gère les produits matériels Cisco, y compris les routeurs et les passerelles industriels Cisco répertoriés ici : https://developer.cisco.com/docs/iotod/#!supported-devices-and-firmware (collectivement, le « Matériel pris en charge »). Le gestionnaire Edge Device Manager permet aux clients de mettre en ligne de nouvelles passerelles en quelques minutes au lieu de plusieurs jours et de les gérer à distance. Il simplifie également l'approvisionnement et offre une visibilité et un contrôle continus du matériel pris en charge par Cisco.

1.2. Cisco Secure Equipment Access

Cisco Secure Equipment Access permet aux clients d'accéder à distance aux appareils connectés au matériel pris en charge qui est géré dans le tableau de bord des opérations de l'IDO. Ce service peut être utilisé pour dépanner et surveiller directement les appareils connectés au moyen d'une gamme de protocoles pris en charge, notamment HTTP/S, SSH, Telnet, RDP et VNC.

1.3. Cisco Industrial Asset Vision

Cisco Industrial Asset Vision est une solution tout-en-un qui simplifie la surveillance des ressources et des installations dans les environnements extérieurs ou industriels intérieurs. Il prend en charge une gamme de capteurs industriels qui fournissent des renseignements de télémétrie et de localisation pour les ressources et les installations. Les capteurs industriels sont préintégrés à la passerelle sans fil de Cisco pour LoRaWAN et au tableau de bord des opérations de l'IDO. Grâce à l'application mobile Industrial Asset Vision (offerte pour Apple IOS et Android), vous pouvez intégrer une partie du matériel pris en charge (comme les passerelles sans fil de Cisco pour LoRaWAN et les capteurs industriels Cisco de l'IDO) au tableau de bord des opérations de l'IDO et afficher les renseignements sur l'état des appareils.

1.4. Cisco Edge Intelligence

Cisco Edge Intelligence est conçu pour les appareils de périphérie répertoriés à l'adresse https://developer.cisco.com/docs/iotod/#!edge-intelligence-overview-supported-devices-and-firmware, ce qui simplifie la livraison sécurisée des données de l'IDO aux bonnes applications et au bon moment, sur site ou dans le nuage. Il comprend des outils conviviaux pour les développeurs afin de créer une logique de données intelligente pour l'exécution de l'IDO, la capacité de régir le flux de données de l'IDO à des niveaux granulaires avant que les données ne quittent les environnements opérationnels, et la préintégration avec

certaines plateformes et applications de l'IDO pour partager facilement les données de périphérie de l'IDO vers des destinations multinuages.

2. Conditions générales supplémentaires

2.1. Tableau de bord des opérations de l'IDO – Maintenance planifiée et non planifiée

Cisco fournira un avis de maintenance non planifiée résultant de circonstances urgentes et fournira également un préavis d'au moins sept jours pour la maintenance planifiée, tous deux sur le site d'état des systèmes à l'adresse https://status.ciscoiot.com/. Vous pouvez ensuite vous abonner pour recevoir des notifications sur les activités de maintenance et les mises à jour d'état par courriel ou par message texte.

2.2. Tableau de bord des opérations de l'IDO – Objectifs de niveau de service

Cisco s'efforce de fournir le service infonuagique pour atteindre ou dépasser les indicateurs de rendement clés et les cibles de ces derniers dans le présent Objectif de niveau de service. Les parties se servent des KPI uniquement pour surveiller le rendement du Service en nuage. Cisco n'est pas responsable de tout manquement aux Objectifs d'indicateurs de rendement clés.

Mesure du rendement. Cisco déterminera si les cibles d'indicateurs de rendement clés ont été atteints.

Rapports sur le rendement. À la suite de Votre demande écrite dans les 30 jours suivant la fin de la Période de mesure applicable, Cisco fournira un rapport sur les indicateurs de rendement clés pour la Période de mesure pertinente (comme défini dans l'Annexe A ci-dessous).

Indicateur de rendement clé

Cisco utilisera les indicateurs de rendement clés dans les annexes suivantes :

Nom du KPI	Annexe
Disponibilité des services	A
Objectif de point de reprise	B
Objectif de temps de reprise	B

Raisons de dispense

Toute incapacité de Cisco à atteindre l'Objectif d'indicateurs de rendement clés est dispensée dans la mesure où elle découle de ce qui suit :

a. un acte matériel ou une omission de Votre part en violation des conditions générales du Contrat;

b. le non-respect de Vos obligations au titre des Responsabilités du Client indiquées plus bas;

c. des problèmes extérieurs aux applications et aux centres de données que Cisco gère et contrôle;

d. un entretien ou des mises à jour, comme décrit dans la section 2;

e. une maintenance d'urgence imprévue en raison de facteurs hors du contrôle de Cisco, comme décrit dans la section 2;

f. des retards ou des défaillances causés par a) Votre équipement ou celui d'un tiers, b) Vos services ou ceux d'un tiers, c) Votre logique applicative ou celle d'un tiers (y compris, sans s'y limiter, tous les scripts, le langage naturel, l'intégration d'applications tierces, la logique de l'API, etc.), d) des

personnalisations d'applications, e) des personnalisations de plateformes qui sont en dehors du contrôle direct de Cisco;

g. Votre incapacité à mettre en œuvre les recommandations de Cisco nécessaires pour remédier aux incidents;

h. Événements de force majeure.

Responsabilités du Client

Le Client devra :

a. mettre à la disposition de Cisco un interlocuteur unique qui coopérera avec Cisco et répondra à ses demandes en ce qui concerne la vérification d'une panne ou le rendement des KPI;
b. fournir les renseignements pouvant être raisonnablement demandés par Cisco pour aider Cisco à résoudre une panne;
c. fournir à Cisco la coopération et l'assistance raisonnablement nécessaires pour vérifier l'exactitude des mesures de Cisco et l'analyse de son rendement conforme aux Objectifs de KPI.

3. Protection des données

La Fiche technique sur la confidentialité pour les services en nuage précise les Données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation des Services en nuage. Pour en savoir plus sur le traitement, l'utilisation et la protection de toutes les catégories de données par Cisco, et pour obtenir la Fiche technique sur la confidentialité des Services en nuage, consultez le Centre de sécurité et de confiance de Cisco.

4. Assistance et maintenance

Les Services en nuage sont offerts avec un service d'assistance par téléphone et en ligne. Cisco répondra à Vos demandes comme cela est indiqué dans le tableau ci-dessous et peut Vous demander des renseignements supplémentaires afin de résoudre les situations liées 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 (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.

Si vous avez accès au Logiciel avec les Services en nuage, 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 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 temps 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 au plus tard le jour ouvrable suivant, pendant les heures d'ouverture normales	

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente section :

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

Gravité 1 : les Services en nuage ne sont pas disponibles, ne fonctionnent plus ou ont une incidence critique ou importante sur les opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande. La personne ayant soumis la demande et Cisco mobiliseront des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

Gravité 2 : le fonctionnement des Services en nuage est défaillant ou des aspects importants des opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande sont touchés par une performance logicielle inacceptable. La personne ayant soumis la demande et Cisco mobiliseront des ressources à plein temps pendant les heures d'ouverture pour résoudre la situation.

Gravité 3 : le fonctionnement des Services en nuage est altéré, bien que la plupart des tâches opérationnelles restent fonctionnelles. Le client et Cisco sont 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 est requise. Il y a peu ou pas d'incidence sur les opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande. La personne ayant soumis la demande et Cisco sont tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les heures d'ouverture afin de fournir de l'information ou de l'assistance, selon les besoins.

Jours ouvrables : jours de travail généralement acceptés pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée, durant lesquels les Services en nuage sont offerts, 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 du Japon pour l'assistance offerte au Japon; et heure normale du Pacifique pour l'assistance offerte dans tous les autres pays.

Heures de travail normales : de 8 h à 17 h, heure locale, en fonction de l'adresse des bureaux du centre d'assistance technique (CAT) de Cisco, les jours ouvrables, pour le traitement des appels de demande d'assistance.

Votre accès aux Services en nuage et Votre utilisation de ceux-ci peuvent être suspendus pour la durée d'un temps d'arrêt (prévu ou imprévu), y compris à la suite d'événements catastrophiques, d'un refus de service externe, d'une autre faille de sécurité ou d'un incident opérationnel.

Annexe A : Indicateur de performance clé relatif à la disponibilité des services

Objectif de niveau de service	Le pourcentage de disponibilité sera de 99,5 % ou plus pour chaque Période de mesure (comme défini plus bas).
Période de mesure	Un mois civil
Objectif commercial des niveaux de service	Aider à maintenir la disponibilité du Service en nuage.
Calcul du Niveau de service et définitions connexes	Le « Pourcentage de disponibilité » sera calculé comme suit, converti en pourcentage : Nbre total de min de service – Nbre total de min de panne admissible Nbre total de min de service où : « Nbre total de min de service » correspond au 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). « Panne admissible » correspond à une panne qui : a) est le résultat d'une panne générale du Service en nuage; b) ne fait pas partie des exceptions mentionnées dans la section 2.2 Raisons de dispense de la présente Description de l'offre; c) est directement attribuable à une défaillance du Service en nuage; et d) ne découle pas d'une incapacité des Services en nuage à interagir avec Vos composants ou ceux d'un tiers. Le terme « Nombre total de minutes de panne admissible » correspond à la somme globale du nombre de minutes de temps d'arrêt, qui sont occasionnées par toute Panne admissible pendant la Période de mesure. Aux fins du calcul du Nombre total de minutes de panne admissible, chaque Panne admissible i) commence dès que a) Cisco détecte la panne ou que b) Cisco crée un billet d'incident après qu'un Client signale à Cisco une panne avec suffisamment de renseignements pour que Cisco puisse confirmer la panne; et ii) se termine lorsque les Services en nuage sont entièrement rétablis. La durée d'une Panne admissible sera arrondie, à la hausse ou à la baisse, à la minute près. Les éléments suivants ne seront pas inclus dans le calcul du nombre total de minutes de Panne admissible : a) des pannes pendant les périodes de maintenance planifiées, b) des changements opérationnels d'urgence ou c) des événements de force majeure.

Annexe B : Indicateurs de rendement clés relatifs à une reprise sur sinistre

Objectif de point de reprise (RPO) :

Un Objectif de point de reprise (RPO ou Recovery Point Objective) est défini comme la période cible maximale visée pendant laquelle les données peuvent être perdues par un Service en nuage en raison d'un incident majeur. L'objectif relatif au RPO pour le Service en nuage est de 24 heures.

Objectif de temps de reprise (RTO) :

L'Objectif de temps de reprise (RTO ou Recovery Time Objective) correspond à la période visée et au niveau de service auxquels le service en nuage doit être rétabli après un sinistre (ou une interruption) afin d'éviter des conséquences inacceptables associées à une interruption de la continuité des activités. L'objectif relatif au RTO pour le Service en nuage est de 12 heures.