Description de l'offre : Webex Connect

La présente description de l'offre (**« Description de l'offre »**) décrit Cisco Connect (les **« Services en nuage »**). Votre utilisation de Webex Connect et des canaux numériques est régie 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 (le **« CLUF »**) (ou toute autre condition similaire existant entre vous et Cisco) (le **« Contrat »**). Les termes commençant par une majuscule utilisés dans cette Description de l'offre et/ou la commande qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

Webex Connect est une plateforme de communication en nuage qui intègre les canaux de communication et les systèmes dorsaux d'entreprise existants pour permettre l'orchestration et l'automatisation de toutes les interactions avec les clients et les employés. Le service informatique d'entreprise et les développeurs peuvent tirer parti d'une vaste gamme d'API, d'outils à faible codage, de contrôles prêts à l'emploi et de fonctionnalités prédéfinies pour concevoir des interactions plus intelligentes et des expériences sans friction à travers plusieurs canaux, sans avoir à reconfigurer les systèmes dorsaux existants ou à en créer de nouveaux ou à y investir des sommes importantes.

Webex Connect fournit une API de messagerie unifiée RESTful qui peut être utilisée pour interagir avec les clients sur plusieurs canaux. Elle prend en charge la messagerie par les méthodes suivantes :

1.1 texto et voix par téléphone, avec une connectivité sortante vers la plupart des pays et une connectivité entrante dans au moins 85 pays ;

1.2 messagerie par adresse IP, y compris Facebook Messenger, Whatsapp, WeChat et Twitter ;

1.3 messagerie en temps réel optimisée par les SDK Android, Windows et iOS ;

1.4 notifications poussées vers les appareils iOS, Windows et Android ; et

1.5. Email.

La plateforme fournit également des API pour les opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression sur les profils des clients et les événements déclencheurs. Les SDK qui permettent la messagerie par adresse IP et la collecte de données des clients sont disponibles pour Android et iOS.

2. Conditions générales supplémentaires

2.1. Vos obligations

Vous devrez :

a. mettre en place les liaisons de communication nécessaires et fournir les renseignements relatifs aux tests dans le format requis par Cisco de temps à autre; et

b. obtenir toutes les autorisations, toutes les licences et tous les consentements nécessaires pour utiliser le Contenu et conserver ces autorisations, licences et consentements pendant la Durée d'utilisation.

2.2. Concéder la licence à Cisco

Vous accordez à Cisco une licence mondiale non transférable et gratuite pour la Durée d'utilisation afin d'utiliser tout Contenu et tout droit de propriété intellectuelle aux seules fins de fournir le Service en nuage.

2.3. EXONÉRATION DE GARANTIE

ACCÈS AU SERVICE EN NUAGE PAR LES CANAUX NUMÉRIQUES EST FOURNI « TEL QUEL » AVEC TOUS LES DÉFAUTS, SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE. DANS LA MESURE MAXIMALE AUTORISÉE PAR LA LOI, TOUTES LES CONDITIONS, REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES EXPRESSES ET IMPLICITES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE NON-VIOLATION, DE QUALITÉ SATISFAISANTE, DE NON-INTERFÉRENCE ET D'EXACTITUDE, SONT EXCLUES PAR LA PRÉSENTE ET EXPRESSÉMENT REJETÉES PAR CISCO. CISCO NE GARANTIT PAS QUE CET ACCÈS DANS LES CANAUX NUMÉRIQUES CONVIENT AU CLIENT, FONCTIONNERA CORRECTEMENT AVEC LES APPLICATIONS DU CLIENT, SERA EXACT OU COMPLET, OU SERA SANS ERREUR NI DÉFAUT.

CISCO FERA DES EFFORTS COMMERCIALEMENT RAISONNABLES POUR SE CONFORMER AUX HEURES ET AUX DATES QUE VOUS OU UN UTILISATEUR CHOISISSEZ POUR LA LIVRAISON DES MESSAGES.

2.4. Suspension

En plus de tout autre droit ou recours que Cisco peut avoir, Cisco est autorisée à suspendre votre accès au service en nuage par l'intermédiaire des Canaux si elle est de bonne foi et raisonnablement convaincue et que cet accès est utilisé d'une manière qui viole les Conditions du canal numérique, comme cela est défini ci-dessous.

2.5. Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs.

Webex Connect 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 les Services en nuage, et Vous ne devez autoriser aucun Enfant mineur à accéder aux Services en nuage.

2.6. Restrictions géographiques.

Conformément aux lois et aux règlements sur les télécommunications mondiales, les Services en nuage sont actuellement offerts dans les pays énumérés dans le tableau ci-dessous. Les canaux numériques de médias sociaux ne sont disponibles que là où ils sont mis à disposition par leurs fournisseurs. La messagerie texte est accessible dans les pays où Cisco ou le fournisseur sous-jacent a obtenu l'autorisation réglementaire exigée. Si les Services en nuage ne sont pas offerts dans un pays, leur achat sera restreint.

Région	Pays
Europe Moyen-Orient Asie	Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Égypte, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Géorgie, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Israël, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Qatar, Roumanie, Arabie saoudite, Slovaquie, Slovénie, Afrique du Sud, Espagne, Suède, Suisse, Émirats arabes unis, Royaume-Uni.
Amériques	Argentine, Aruba, Bahamas, Belize, Bermudes, Canada, îles Caïmans, Colombie, Curaçao, République dominicaine, Jamaïque, Porto Rico, Trinité-et-Tobago,États-Unis d'Amérique.
APJC	Australie, Hong Kong, Japon, Nouvelle-Zélande, Taïwan.

2.7. Frais

La source approuvée peut augmenter les frais pour le Service en nuage pendant la Durée d'utilisation moyennant un préavis écrit de 30 jours adressé à Vous ou à votre Partenaire si les opérateurs de téléphonie mobile (entreprise de télécommunications, exploitants et/ou agrégateurs, canaux) et/ou les tiers engagés par Cisco pour fournir le service en nuage augmentent leurs prix.

2.8. Limites de responsabilité

En plus des limites énoncées à l'article 9 du Contrat, Cisco ne sera pas tenue responsable de tout dommage lié ou relatif à :

a. toute action ou omission du Canal concernant la livraison ou la suspension des Messages;

b. votre incapacité à obtenir les consentements nécessaires de tiers pour accéder aux données des canaux numériques et/ou les traiter ; et

c. l'utilisation ou le traitement des Données des Canaux numériques traitées par l'intermédiaire du ou des Canaux.

3. Accès aux Canaux et utilisation de ceux-ci

Si vous utilisez un ou plusieurs Canaux, Vous reconnaissez et déclarez ce qui suit :

a. avoir pris connaissance des conditions d'utilisation du Canal numérique de médias sociaux à des fins commerciales (collectivement « **Conditions relatives aux canaux numériques** »);

b. être assujetti aux Conditions relatives aux Canaux numériques;

c. comprendre que les canaux, la plateforme et le fournisseur de l'application de Canal numérique de médias sociaux tiers ont accès aux données des Canaux numériques transmis dans le Canal numérique applicable, et peuvent utiliser cette information aux fins décrites dans les conditions relatives aux canaux numériques applicables; et

d. être entièrement responsable d'informer vos clients que les Canaux, la plateforme de Canaux numériques de réseaux sociaux et les fournisseurs d'application ont accès à (i) toutes les données transmises dans les Canaux numériques de médias sociaux applicables; et (ii) des données de Canaux numériques que vous choisissez d'échanger dans les Canaux applicables.

4. Protection des données

Les fiches techniques sur la confidentialité de Cisco Webex Connect (accessibles ici) précisent les Données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation du Service en nuage. Pour en savoir plus sur le traitement, l'utilisation et la protection de toutes les catégories de données par Cisco, consultez le Centre de sécurité et de confiance de Cisco.

5. Assistance et maintenance

Le Service en nuage comprend une assistance de niveau standard, comme décrit dans l'Accord sur les niveaux de service standard (« **ANS** »). En outre, Cisco offre la possibilité d'acheter un ANS Or. Les ANS Standard et Or sont décrits ci-dessous. Les ANS et les mesures de rendement qui y sont contenus seront examinés tout au long de la période du Contrat, en fonction des besoins et des attentes de l'entreprise. Le cas échéant et par un accord écrit conjoint, les ANS et leurs mesures associées peuvent être modifiés pendant la Durée d'utilisation.

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.

ANS standard

Niveaux et mesures de service

Disponibilité des services	
Description	La mesure de la disponibilité du service est utilisée pour déterminer la disponibilité du Service en nuage.
Mesurer	Période – Temps d'arrêt planifié – Temps d'arrêt non planifié ---------- x 100 Période – Temps d'arrêt planifiés
Objectif de l'ANS	99,5 %
Fréquence	À mesurer sur un mois civil avec 2 chiffres après la virgule.

Exclusions. Le temps associé aux facteurs et événements suivants doit être exclu de tout calcul de la disponibilité du service :

- le temps associé au temps d'arrêt planifié ;
- les facteurs hors du contrôle de Cisco ou en dehors de la portée du service en nuage, comme une bande passante inadéquate ou des pannes de réseau externes aux centres de données de Cisco, soit sur l'un de vos sites, soit entre votre site et les centres de données de Cisco, ou des problèmes causés par vous ou le réseau de votre partenaire Cisco ou votre connexion RTPC, ou toute altération du Service en nuage causée par Vous et/ou par votre Partenaire Cisco ;
- les problèmes relatifs aux intégrations externes (y compris celles créées à l'aide des API de Cisco), ou associés à un logiciel ou un service tiers qui vous sont propres ;
- les retards dans la publication, la consultation en ligne, le téléchargement ou le partage de fichiers;
- la détérioration des performances due à l'utilisation de certaines fonctions, comme la génération de recherche ou de rapports ;
- les versions bêta ou d'essai du Service en nuage ;
- tout événement ou facteur considéré comme des cas de force majeure ;
- tout problème qui découle d'un manquement de Votre part à la Description de l'offre ou au Contrat.

Fiabilité	
Description	Mesure la fiabilité du Service en nuage en termes de nombre d'incidents par niveau de priorité.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité sur une période donnée (la priorité 1 étant la plus élevée dans la liste).
Objectif de l'ANS	S1 = Incidents de niveau de priorité 1 (pas plus de 1) S2 = Incidents de niveau de priorité 2 (pas plus de 3)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Résolution des incidents	
Description	Mesure la capacité à remettre le Service en nuage dans un état pleinement opérationnel ou à répondre efficacement aux demandes de conseils et d'orientation.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité dépassant le délai de résolution des incidents.
Objectif de l'ANS	Niveau de priorité 1 (Aucun à dépasser) Niveau de priorité 2 (pas plus de 2) Niveau de priorité 3 (pas plus de 3) Niveau de priorité 4 (pas plus de 4)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Gestion des incidents	
Description	Les incidents seront traités rapidement, de manière professionnelle et adéquate. Le service d'assistance de Cisco communiquera avec vous dans les temps de réponse indiqués ci-dessous.
Indicateur	Nombre total de réponses en dehors du temps de réponse aux incidents.
Objectif de l'ANS	R1 = niveau de priorité 1 – Aucun R2 = Niveau de priorité 2 – Pas plus de 2 R3 = Niveau de priorité 3 – Pas plus de 3 R4 = Niveau de priorité 4 – Pas plus de 3
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Gestion des incidents

Hiérarchisation des incidents

Niveau de priorité	Résumé de l'impact sur l'entreprise
Niveau de priorité 1	
Critique	Une panne générale où il est impossible d'accéder au Service en nuage, affectant plus de 75 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 2	
Majeure	Une panne partielle ou générale du Service en nuage, y compris les défaillances intermittentes, affectant plus de 50 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 3	
Mineure	Une légère incidence sur les fonctions du système ou qui n'affecte qu'un seul utilisateur. Aucune incidence directe sur la disponibilité des services complets.
Niveau de priorité 4	
Faible	Une faible incidence sur le Service en nuage ou les fonctions du système.

Gestion des incidents

L'équipe d'assistance de Cisco est chargée de surveiller, de détecter et de résoudre activement les défaillances du Service en nuage. Cisco dispose d'un système de gestion des appels de dépannage enregistrant tous les incidents signalés par Vous ou par l'équipe d'assistance de Cisco. Vous recevrez un numéro de ticket et des mises à jour régulières à des intervalles convenus dans le cadre du processus de traitement et de résolution des incidents. Cisco déploiera des efforts raisonnables pour restaurer le service en nuage dans les délais de résolution indiqués ci-dessous. Une fois qu'un Incident de niveau de priorité 1 a été résolu, Cisco fournira, à Votre demande, un rapport d'analyse des causes fondamentales dans les cinq jours ouvrables suivant sa résolution, y compris une description de la cause, de l'incidence et des mesures prises pour remédier à l'Incident.

Coordonnées de contact en cas d'incident

Région	Heures	Nom	Tél. :	Adresse courriel
Europe Moyen-Orient Asie	Opérations en tout temps Service	Opérations	+44 1494 750600	operations@imimobile.com
Amérique du Nord	Opérations en tout temps Service	NOC NA	+1 855 324 0970	noc-na@imimobile.com
APJC	Opérations en tout temps Service	VNOC	+91 403 085 8626	vnoc@imimobile.com

Temps de réponse aux incidents

Niveau de priorité	Temps de réponse
1	30 minutes
2	1 heure
3	6 heures
4	1 jour ouvrable

Délais de résolution des incidents

Niveau de priorité	Délais de résolution
1	8 heures
2	24 heures
3	1 semaine ouvrable
4	Prochaine version

Signalisation progressive.

Si Cisco ne respecte pas les délais de résolution cibles ou s'il s'agit d'un incident de nature particulièrement sensible, veuillez vous reporter au chemin de recours hiérarchique indiqué dans votre lettre de bienvenue.

ANS Or

Niveaux et mesures de service

Disponibilité des services	
Description	La mesure de la disponibilité du service est utilisée pour déterminer la disponibilité du Service en nuage.
Mesurer	Période – Temps d'arrêt planifié – Temps d'arrêt non planifié ---------- ---------- x 100 Période – Temps d'arrêt planifiés
Objectif de l'ANS	99,95 %
Fréquence	À mesurer sur un mois civil avec 2 chiffres après la virgule.

Exclusions. Le temps associé aux facteurs et événements suivants doit être exclu de tout calcul de la disponibilité du service :

- le temps associé au temps d'arrêt planifié ;
- les facteurs hors du contrôle de Cisco ou en dehors de la portée du service en nuage, comme une bande passante inadéquate ou des pannes de réseau externes aux centres de données de Cisco, soit sur l'un de vos sites, soit entre votre site et les centres de données de Cisco, ou des problèmes causés par vous ou le réseau de votre partenaire Cisco ou votre connexion RTPC, ou toute altération du Service en nuage causée par Vous et/ou par votre Partenaire Cisco ;
- les problèmes relatifs aux intégrations externes (y compris celles créées à l'aide des API de Cisco), ou associés à un logiciel ou un service tiers qui vous sont propres ;
- les retards dans la publication, la consultation en ligne, le téléchargement ou le partage de fichiers;
- la détérioration des performances due à l'utilisation de certaines fonctions, comme la génération de recherche ou de rapports ;
- les versions bêta ou d'essai du Service en nuage ;

- tout événement ou facteur considéré comme des cas de force majeure ;
- tout problème qui découle d'un manquement de Votre part à la Description de l'offre ou au Contrat.

Fiabilité	
Description	Mesure la fiabilité du Service en nuage en termes de nombre d'incidents par niveau de priorité.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité sur une période donnée (la priorité 1 étant la plus élevée dans la liste)
Objectif de l'ANS	S1 = Incidents de niveau de priorité 1 (pas plus de 1) S2 = Incidents de niveau de priorité 2 (pas plus de 3)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Résolution des incidents	
Description	Mesure la capacité à remettre le Service en nuage dans un état pleinement opérationnel ou à répondre efficacement aux demandes de conseils et d'orientation.
Mesurer	Nombre d'incidents de niveau de priorité dépassant le délai de résolution des incidents.
Objectif de l'ANS	Niveau de priorité 1 (Aucun à dépasser) Niveau de priorité 2 (pas plus de 2) Niveau de priorité 3 (pas plus de 3) Niveau de priorité 4 (pas plus de 4)
Fréquence	Mesuré sur un mois civil

Gestion des incidents	
Description	Les incidents seront traités rapidement, de manière professionnelle et adéquate. Le service d'assistance de Cisco communiquera avec vous dans les temps de réponse indiqués ci-dessous.
Indicateur	Nombre total de réponses en dehors du temps de réponse aux incidents.
Objectif de l'ANS	R1 = niveau de priorité 1 – Aucun R2 = Niveau de priorité 2 – Pas plus de 1 R3 = Niveau de priorité 3 – Pas plus de 3 R4 = Niveau de priorité 4 – Pas plus de 3
Fréquence	Mesuré sur un mois civil.

Gestion des incidents

Hiérarchisation des incidents

Niveau de priorité	Résumé de l'impact sur l'entreprise
Niveau de priorité 1	
Critique	Une panne générale où il est impossible d'accéder au Service en nuage, affectant plus de 75 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 2	
Majeure	Une panne partielle ou générale du Service en nuage, y compris les défaillances intermittentes, affectant plus de 50 % des Utilisateurs.
Niveau de priorité 3	
Mineure	Une légère incidence sur les fonctions du système ou qui n'affecte qu'un seul utilisateur. Aucune incidence directe sur la disponibilité des services complets.
Niveau de priorité 4	
Faible	Une faible incidence sur le Service en nuage ou les fonctions du système.

Gestion des incidents

L'équipe d'assistance de Cisco est chargée de surveiller, de détecter et de résoudre activement les défaillances du Service en nuage. Cisco dispose d'un système de gestion des appels de dépannage enregistrant tous les incidents signalés par Vous ou par l'équipe d'assistance de Cisco. Vous recevrez un numéro de ticket et des mises à jour régulières à des intervalles convenus dans le cadre du processus de traitement et de résolution des incidents. Cisco déploiera des efforts raisonnables pour restaurer le service en nuage dans les délais de résolution indiqués ci-dessous. Une fois qu'un Incident de niveau de priorité 1 a été résolu, Cisco fournira, à Votre demande, un rapport d'analyse des causes fondamentales dans les cinq jours ouvrables suivant sa résolution, y compris une description de la cause, de l'incidence et des mesures prises pour remédier à l'Incident.

Coordonnées de contact en cas d'incident

Région	Heures	Nom	Tél. :	Adresse courriel
Europe Moyen-Orient Asie	Opérations en tout temps Service	Opérations	+44 1494 750600	operations@imimobile.com
Amérique du Nord	Opérations en tout temps Service	NOC NA	+1 855 324 0970	noc-na@imimobile.com
APJC	Opérations en tout temps Service	VNOC	+91 403 085 8626	vnoc@imimobile.com

Temps de réponse aux incidents

Niveau de priorité	Temps de réponse
1	15 minutes
2	1 heure
3	6 heures
4	1 jour ouvrable

Délais de résolution des incidents

Niveau de priorité	Délais de résolution
1	4 heures
2	8 heures
3	3 jours ouvrables
4	1 semaine

Reprise après sinistre

En cas de sinistre ayant une incidence sur le Service en nuage, les objectifs suivants s'appliqueront à la reprise du service.

Objectif	Mesurer
Objectif de temps de reprise	< 5 minutes
Objectif de point de reprise	< 1 jour

Signalisation progressive.

Si Cisco ne respecte pas les délais de résolution cibles ou s'il s'agit d'un incident de nature particulièrement sensible, veuillez vous reporter au chemin de recours hiérarchique indiqué dans votre lettre de bienvenue.

6. Définitions

« Canal » désigne un opérateur de tout système public de communication ou de messagerie, comme indiqué dans la commande, y compris les Canaux numériques.

« Contenu » désigne tout matériel textuel, auditif ou visuel que Vous avez fourni (directement, indirectement ou par un tiers) pour être utilisé dans les Messages que Vous envoyez par l'intermédiaire de la Plateforme ou des Canaux ou qui sont envoyés en Votre nom.

« Canaux numériques » désigne les plateformes et applications de messagerie numérique tierces, qui peuvent être généralement rendues accessibles par le Service en nuage, à utiliser pour envoyer des Messages à des tiers. Elles comprennent notamment Apple Business Chat, Facebook Messenger (chacun, un « **Canal numérique de médias sociaux** »), les textos, le clavardage et les courriels.

« Données des Canaux numériques » désigne toutes les données qui Vous sont attribuables (y compris, mais sans s'y limiter, les renseignements sur l'inscription, l'hôte et l'utilisation, ainsi que ceux générés par l'utilisateur), comme défini et décrit dans la Fiche technique sur la confidentialité des données de Webex Connect, qui sont transmises sur un Canal numérique.

« Incident » désigne un événement qui entraîne une interruption ou une dégradation de la qualité du Service en nuage.

« Temps de réponse aux incidents » désigne le temps nécessaire à Cisco pour Vous fournir une réponse initiale une fois que Vous avez consigné un Incident.

« Délais de résolution des incidents » désigne le temps écoulé entre le signalement de l'Incident initial au service d'assistance de Cisco et sa clôture à la suite d'une résolution satisfaisante de l'Incident, telle que déterminée par Cisco, à l'exclusion de toute période pendant laquelle l'horloge de l'Incident a été arrêtée.

« Messages » désigne une communication contenant du Contenu que Vous envoyez à Cisco pour une transmission ultérieure à des tiers ou envoyées par des tiers à Cisco pour Vous être transmise par l'intermédiaire de la Plateforme ou du ou des Canaux, dans chaque cas sous la forme adaptée au Canal utilisé.

« Plateforme » désigne l'interface de Cisco, qui Vous permet d'envoyer et de recevoir des messages par l'intermédiaire des Canaux.

« Objectif de point de reprise » désigne la quantité de données perdues entre le moment où le service en nuage devient indisponible dans une première zone et celui où le service en nuage devient disponible dans la deuxième zone.

« Objectif de temps de reprise » désigne le temps qui s'écoule entre une décision de la direction de déclencher un événement de reprise après sinistre et le moment où le Service en nuage devient disponible pour utilisation, en fonction du fonctionnement du Service en nuage dans deux zones de disponibilité dans AWS.

« Résolution » désigne le fait de permettre l'utilisation du Service en nuage sans dégradation notable, tel que décrit par le Niveau de priorité applicable.

« Temps d'arrêt planifié » désigne tout temps d'arrêt planifié par Cisco dont Vous avez été avisé au moins 10 jours à l'avance.

« Message texte » désigne le service de messages courts assuré par un Canal.

« Période » désigne le nombre total de minutes dans un mois civil.

« Temps d'arrêt non planifié » désigne tout temps d'arrêt qui n'a pas été planifié par Cisco.