

Description de l'offre : Cisco Defense Orchestrator

La présente Description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit Cisco Defense Orchestrator (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 cette Description de l'offre qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

1.1. Cisco Defense Orchestrator

Cisco Defense Orchestrator est une application infonuagique de gestion des stratégies de sécurité qui permet à l'utilisateur de gérer plusieurs produits de sécurité Cisco grâce aux fonctionnalités suivantes : gestion des changements de stratégies, analyse et optimisation des stratégies, contrôles et rapports sur les stratégies, orchestration des changements de stratégies et gestion des périphériques et des éléments.

1.2. Cisco SecureX

Votre abonnement à Cisco Defense Orchestrator comprend l'accès à Cisco SecureX, la plateforme de sécurité intégrée de Cisco qui regroupe les informations sur les menaces (grâce à la solution de protection contre les menaces SecureX, également connue sous le nom de Cisco Threat Response), unifie la visibilité sur divers produits de sécurité de Cisco et de tiers, permet des flux de travail automatisés, etc. Pour en savoir plus sur SecureX, consultez la Description de l'offre de SecureX à l'adresse https://www.cisco.com/c/fr_ca/about/legal/cloud-and-software/cloud-terms.html.

2. Conditions générales supplémentaires

2.1. Avis de non-responsabilité

CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE VOULANT QUE LES SERVICES EN NUAGE GARANTISSENT LA SÉCURITÉ ABSOLUE EN RAISON DU DÉVELOPPEMENT CONTINUEL DE NOUVELLES TECHNIQUES POUR S'INTRODUIRE DANS LES FICHIERS, LES RÉSEAUX ET LES POINTS TERMINAUX. CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE VOULANT QUE LES SERVICES EN NUAGE PROTÈGENT TOUS VOS FICHIERS, VOS RÉSEAUX ET VOS POINTS D'EXTRÉMITÉ CONTRE TOUS LES PROGRAMMES MALVEILLANTS, LES VIRUS ET LES ATTAQUES MALVEILLANTES DE TIERS. CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE RELATIVE AUX SYSTÈMES ET AUX SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS AUXQUELS S'INTÈGRE UN SERVICE EN NUAGE OU CONCERNANT UNE ASSISTANCE PERMANENTE POUR L'INTÉGRATION. LES INTÉGRATIONS MISES À VOTRE DISPOSITION NE SONT PAS GÉNÉRALEMENT DES PRODUITS MIS EN MARCHÉ INCLUS DANS VOTRE COMMANDE SONT FOURNIS « TELS QUELS ».

3. Protection des données

Les fiches techniques sur la confidentialité de Cisco Defense Orchestrator et Cisco SecureX (accessibles [ici](#)) précisent les Données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation des Services en nuage. Pour plus de détails sur comment Cisco traite, utilise et protège toutes les catégories de données, consultez le [Centre de sécurité et de confiance de Cisco](#).

4. Assistance et maintenance

Un abonnement à Cisco Defense Orchestrator inclut un soutien de base comprenant l'assistance en ligne et l'assistance téléphonique. 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 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.

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 de travail 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 demandes 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 de travail normales pour résoudre la situation.

Gravité 3 : le fonctionnement des Services en nuage est altéré, bien que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Le client et Cisco sont prêts à mobiliser des ressources pendant les heures de travail normales 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 de travail normales 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.