



Description de l'offre : Espaces Cisco DNA

La présente description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit les Espaces Cisco DNA (les « Espaces Cisco DNA » ou 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

Les Espaces Cisco DNA tirent parti de données de localisation pour obtenir de l'information sur le comportement des personnes et des objets n'importe où, grâce à une connectivité sans fil, ce qui permet aux clients de prendre des décisions d'entreprise éclairées, d'optimiser leurs opérations et d'améliorer les expériences. Les Espaces Cisco DNA regroupent de multiples fonctionnalités de services géodépendants dans une plate-forme et une interface utilisateur unifiées, qui comprend notamment les éléments suivants :

- **Connaissances sur l'entreprise (Business Insights)** : suivez l'efficacité de l'infrastructure sans fil des invités en mesurant l'adoption du Wi-Fi. Mesurez la fréquence à laquelle les gens visitent une propriété et le temps qu'ils passent au niveau d'une propriété. Comparez et évaluez les résultats des propriétés, selon l'historique ou par groupe.
- **Trousse d'outils Operational Insights** : surveillez, gérez et optimisez les ressources, capteurs de l'Internet des objets (IDO), systèmes d'alarme et flux de travaux opérationnels (collectivement, les « **Actifs** »). La trousse d'outils offre une visibilité en temps réel des balises et capteurs, y compris pour ce qui concerne le Wi-Fi, les technologies Bluetooth Low Energy (BLE) et RFID et les moniteurs environnementaux, pour produire de l'information sur vos opérations et permettre des actions qui optimisent les processus opérationnels.
- **Trousse d'outils Engage** : intégrez les utilisateurs au Wi-Fi, créez des personnages clients selon l'emplacement et intervenez directement avec les clients en temps réel via plusieurs canaux. La trousse d'outils offre des expériences mobiles contextuelles qui vous permettent d'acquérir des clients et d'améliorer l'expérience client grâce à des services personnalisés et à des contenus fournis à l'appareil mobile d'un utilisateur.
- **Hiérarchie des emplacements** : permet aux administrateurs des TI et des secteurs d'activité de cartographier le réseau Wi-Fi et l'infrastructure des balises BLE selon la hiérarchie de l'emplacement physique de l'entreprise pour une utilisation dans les moteurs de règles et dans les rapports et connaissances. Synchronisez les SSID et les points d'accès entre les espaces Cisco DNA et l'infrastructure WLAN.
- **Licence et accès pour le calcul de l'emplacement local (le « logiciel de calcul de l'emplacement »)** : déterminez l'emplacement des clients Wi-Fi et utilisez les fonctionnalités Hyperlocation et FastLocate pour améliorer la précision de l'emplacement.

Pour les clients en Chine continentale, seuls les composants et les fonctionnalités sur site des Espaces Cisco DNA sont actuellement disponibles sous la forme de produit logiciel par abonnement de durée limitée, qui est distribué au client en vertu des conditions de la licence de l'utilisateur final de Cisco, et non sous forme de Services en nuage hébergés, tel que le service est offert ailleurs dans le monde en vertu de cette Description de l'offre.

2. Conditions générales supplémentaires

2.1. Versions d'essai.

L'accès à la version d'essai des Services en nuage est offert pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours au plus.

2.2. L'autorisation

Vous êtes le seul responsable de l'obtention de l'ensemble des autorisations nécessaires auprès des détenteurs des Actifs surveillés et gérés par les Services en nuage. Cisco n'a aucune obligation de confirmer que ces autorisations ont été obtenues et n'assume aucune responsabilité à cet égard.

3. Protection des données

Les fiches techniques sur la confidentialité des Espaces Cisco DNA (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

Les Services en nuage comprennent une assistance téléphonique 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 aux services. 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 la demande 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.

Pour la version du logiciel sous licence, 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 demandes. 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 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 Vos opérations commerciales. Vous et Cisco mobiliserez des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

Gravité 2 : le fonctionnement des Services en nuage est défaillant ou des aspects importants de vos opérations commerciales sont touchés par une performance logicielle inacceptable. Vous et Cisco mobiliserez 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. Vous et Cisco êtes 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 vos opérations commerciales. Vous et Cisco êtes tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les heures de travail normales afin de fournir de l'information ou de l'assistance.

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 de Cisco, les jours ouvrables, pour le traitement des appels de demande d'assistance technique. Veuillez consulter le site à l'adresse https://www.cisco.com/c/fr_ca/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html pour les coordonnées du service d'assistance.