



Description de l'offre : Cisco Secure Managed Remote Access

La présente description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit le service Cisco Secure Managed Remote Access (le « **Service 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. Résumé.

Le service Cisco Secure Managed Remote Access comprend les éléments suivants :

- Accès VPN par l'infrastructure hébergée de Cisco
 - Utilisation du logiciel client Cisco AnyConnect VPN (« AnyConnect »), acheté séparément et sous licence distincte
- Utilisation d'un pare-feu virtuel
- Utilisation de portails de services en nuage pour la surveillance de réseaux privés virtuels et pour la gestion des problèmes et des incidents (collectivement, le « Portail »)
- Service de nuage continu en tout temps surveillant les mesures de performance et produisant des alertes
- Infrastructure évolutive en nuage, configurée pour une haute résilience et connectée à une infrastructure en nuage évolutive et redondante, conçue pour fournir un accès à distance évolutif
- Établissement et surveillance de la connectivité de site à site, en fournissant un accès sécurisé à vos systèmes et à vos applications aux emplacements définis comme des « sites »
- Un ou plusieurs sites peuvent être configurés pour répondre aux exigences de diversité, de redondance et de bande passante au moyen de la configuration de sites facultative
- **Configurations supplémentaires facultatives** : les configurations supplémentaires suivantes peuvent être activées en modifiant à distance le client d'AnyConnect sur vos périphériques :
 - Cisco Umbrella
 - Cisco Secure Network Analytics (module de visibilité du réseau)

1.2. Portail.

Le portail vous permet de visualiser et de gérer vos utilisateurs finaux, d'examiner des rapports, de créer des dossiers d'assistance et d'accéder à d'autres informations relatives au Service en nuage. Voici un résumé de ses fonctionnalités :

- Le Portail fournit les informations suivantes pour chaque session VPN d'accès à distance :
 - Le nombre total de sessions VPN d'accès à distance actives et le nombre d'utilisateurs actuellement connectés dans Votre service partagé.
 - Informations de base sur les appareils connectés au VPN (appareils mobiles, ordinateurs portables, etc.).
 - Le nom d'utilisateur, l'heure de connexion et la durée d'activité de la session.
 - L'adresse IP attribuée dans le réseau de l'entreprise et l'adresse IP publique avec laquelle la session a été lancée.
 - Le profil de connexion et les informations de stratégies de groupe associées à une session.
 - La version d'AnyConnect et le type de système d'exploitation utilisés dans une session utilisateur.

- Le temps d'inactivité restant avant l'expiration de la session.
- Le volume de données reçues et transférées sur une période donnée.
- Ce système utilise l'authentification unique pour les utilisateurs autorisés.
- De plus, le Portail offre des liens vers les fonctionnalités supplémentaires suivantes :
 - Soumission d'un Incident
 - Incidents ou Demandes par Catégorie
 - Incidents par Priorité
 - Tendances par Catégorie et par Priorité
 - État d'ancienneté des Incidents (c.-à-d. durée durant laquelle les dossiers sont ouverts)

Remarque : Vous êtes responsable de la gestion de l'accès des utilisateurs finaux au Portail et les demandes soumises par vos demandeurs sont réputées être autorisées par Vous.

1.3. Composants du Service.

- **Transition vers le service et activation du service.** Cisco fournira des instructions et des conseils pour activer la configuration initiale du Service en nuage, qui comprend la configuration du logiciel AnyConnect.
 - Cisco vous guidera tout au long de la liste de vérification des étapes requises pour configurer le Service en nuage et confirmer son fonctionnement et sa disponibilité.
 - Après la configuration du Service en nuage, Vous et Cisco effectuerez des tests pour vérifier que le Service en nuage est disponible et que le Portail est accessible et fonctionne. Cela « activera » le Service en nuage.
 - Les parties assumeront leurs responsabilités dans le guide de démarrage rapide afin que le Service en nuage puisse être activé.
- **Gestion du changement.** Cisco gèrera le cycle de vie (c.-à-d., la planification, les tests, l'annulation des modifications et la vérification post-modification) du déploiement des modifications techniques approuvées (p. ex. Routage, Dynamic Access Policy (DAP), configuration de la liaison VPN) au Service en nuage ou des modifications nécessaires pour restaurer le Service en nuage.
 - Cisco gèrera les ajustements du profil AnyConnect (cela peut nécessiter une interruption de service ou une réactivation).
 - Cisco apportera les modifications nécessaires pour résoudre un Incident ou les modifications demandées par Vous et répertoriées dans le catalogue de services. Les services qui ne figurent pas dans le catalogue de services peuvent être soumis à des conditions et à des frais supplémentaires.
 - Si Cisco est incapable d'effectuer tous les composants de la modification à distance, vous aiderez Cisco à les effectuer (avec les conseils de Cisco).
 - Vous êtes responsable de l'examen et de l'atténuation de toute incidence sur les appareils ou services hors du champ d'application résultant de toute modification apportée au Service en nuage.

1.4. Configurations supplémentaires facultatives.

Les Services en nuage et les composants logiciels suivants sont facultatifs et peuvent être achetés moyennant des frais supplémentaires :

- **Cisco Umbrella :** Avant que les utilisateurs ne se connectent à n'importe quelle destination en ligne, Cisco Umbrella agit comme une bretelle d'accès sécurisé à Internet et offre une inspection et un contrôle approfondis pour assurer la conformité et bloquer les menaces. Selon le forfait et le déploiement, Cisco Umbrella intègre une passerelle Web sécurisée, un pare-feu fourni en nuage, la sécurité de la couche DNS, la protection contre les logiciels malveillants dans le nuage, la découverte

des applications, la prévention des pertes de données en ligne, une isolation du navigateur à distance et plus encore, pour une protection efficace partout où les utilisateurs vont.

- Pour connaître des détails supplémentaires sur le service facultatif de Cisco Umbrella et les conditions qui y sont associées, consultez la page <https://umbrella.cisco.com>.
- **Cisco Secure Network Analytics (auparavant appelé Cisco StealthWatch Enterprise)** : Ce service effectue une détection des anomalies de comportement des appareils et des utilisateurs connectés au réseau dans les locaux du client et dans les nuages publics pour détecter automatiquement les premiers indicateurs de compromission tels que les menaces internes, les logiciels malveillants et les attaques à plusieurs étapes.
 - Pour connaître des détails supplémentaires sur le service facultatif Cisco StealthWatch et les conditions qui y sont associées, consultez la page <https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/stealthwatch/index.html>.

2. Conditions générales supplémentaires

2.1. Licences AnyConnect.

Vous devez avoir les licences AnyConnect appropriées pour activer et utiliser le Service en nuage. Les licences AnyConnect ne sont pas comprises avec le Service en nuage; elles doivent être achetées séparément et faire l'objet d'une licence distincte.

2.2. Responsabilités générales du client.

La fourniture du Service en nuage par Cisco dépend de votre conformité à la section 1.3 ci-dessus. Cisco ne peut être tenue responsable de votre non-conformité.

2.3. Avis de non-responsabilité.

CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE VOULANT QUE LE SERVICE EN NUAGE PROCURE UNE SÉCURITÉ ABSOLUE, CAR LES TECHNOLOGIES UTILISÉES POUR EFFECTUER DES ATTAQUES ET DES INTRUSIONS MALVEILLANTES ENVERS LES FICHIERS, LES RÉSEAUX ET LES POINTS TERMINAUX ÉVOLUENT CONTINUUELLEMENT. CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE VOULANT QUE LE SERVICE EN NUAGE PROTÈGE 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

La fiche technique sur la confidentialité de Cisco Secure Managed Remote Access (accessibles [ici](#)) 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, 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.