

## Description de l'offre : Cisco Security Awareness

La présente description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit Cisco Security Awareness (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](http://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.

Remarque : Les produits de sécurité Cisco sont renommés sous notre marque Cisco Secure. Cisco Security Awareness sera renommé Cisco Secure Awareness Training. Les nouveaux noms de produit seront mis à jour en étapes. Vous pouvez trouver une carte des noms actuels et nouveaux, ainsi que des informations supplémentaires concernant les mises à jour des appellations Cisco Secure à l'adresse [https://www.cisco.com/c/fr\\_ca/products/security/index.html](https://www.cisco.com/c/fr_ca/products/security/index.html).

### 1. Description

Cisco Security Awareness est conçu pour aider à la promotion et à l'utilisation du bon sens relativement à la cybersécurité en modifiant le comportement des utilisateurs finaux. Il permet aux employés de travailler de manière plus intelligente et plus sûre. Cet abonnement fourni dans le nuage offre une solution complète de simulation, de formation et de rapports afin que les progrès des employés puissent être surveillés et suivis en permanence. Cisco Security Awareness aide votre entreprise à rester en sécurité grâce à un contenu informatique intéressant comportant des simulations de diverses méthodes d'attaque.

### 2. Conditions générales supplémentaires

#### 2.1. Utilisation du Simulateur d'hameçonnage

Si Votre achat comprend le Simulateur d'hameçonnage, les conditions suivantes s'appliquent : (a) le Simulateur d'hameçonnage ne stocke aucune information directement fournie par les utilisateurs faisant l'objet de tentatives d'hameçonnage simulées. Le Simulateur d'hameçonnage recueille des informations, comme l'adresse IP de l'utilisateur, le type de navigateur, le système d'exploitation, etc., qui peuvent ensuite être intégrés aux rapports générés par la plateforme; (b) Vous acceptez d'utiliser le Simulateur d'hameçonnage uniquement en conformité avec les lois applicables, y compris les lois sur la propriété intellectuelle. Pour être plus précis, Vous acceptez que, lors de l'utilisation du Simulateur d'hameçonnage, Vous ne vous serviez de texte, de graphique et d'un autre contenu protégé par un tiers qu'avec la permission de son propriétaire ou en vertu d'une exception prévue par la loi applicable, comme l'utilisation équitable ou d'autres exceptions similaires, qui permettent l'utilisation de contenu protégé à des fins éducatives; (c) Vous reconnaissez que le Simulateur d'hameçonnage ne peut être utilisé qu'à des fins de formation, dans le but de sensibiliser les utilisateurs aux attaques d'hameçonnage; (d) Vous ne pouvez utiliser le Simulateur d'hameçonnage qu'à l'interne, avec Vos employés et en Vous conformant en tout temps à Vos politiques internes; (e) Vous ne pouvez utiliser le Simulateur d'hameçonnage que pour envoyer des messages courriel à des adresses appartenant à des domaines que Vous possédez ou sous Votre contrôle.

### 3. Protection des données

La fiche technique sur la confidentialité de Cisco Security Awareness (accessibles [ici](#)) précise 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 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 informations supplémentaires afin de résoudre les situations liées au service. Vous acceptez de fournir les informations demandées 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 demande en ligne uniquement. Aucun accès 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 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.

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 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 de travail normales pour résoudre la situation.

**Gravité 3 :** le fonctionnement des services en nuage est réduit, 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 ou les logiciels 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 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.

## 5. Objectif de niveau de service

Cisco doit déployer des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services en nuage disponibles pendant au moins 99,9 % de chaque trimestre civil (l'« **Objectif de disponibilité** »), sauf dans les cas prévus ci-dessous. La disponibilité sera calculée par trimestre civil, comme suit :

Disponibilité =  $(X/Y) \times 100$ , où :

X = le nombre total de minutes de disponibilité du service, et

Y = (le nombre total de minutes dans le trimestre) - (le nombre total de minutes de temps d'arrêt)

## Définitions

**Temps d'arrêt** : un temps d'arrêt qui n'est pas Exclus.

**Exclus** : (1) tout temps d'arrêt prévu; Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour planifier tous les temps d'arrêt prévus entre 17 h et 8 h le samedi (dans le fuseau horaire du centre de données concerné); (2) tout temps d'arrêt causé par un problème lié à un événement de force majeure.

**Simulateur d'hameçonnage** : plateforme qui peut aider à évaluer la sensibilisation des utilisateurs et les niveaux de maturité lors du traitement des messages d'hameçonnage, et à former les utilisateurs en fonction de leurs rôles et tâches spécifiques. Il prend en charge la création de cours et de questionnaires, la conception et le lancement de simulations d'hameçonnage, la gestion des courriels, les analyses, la gestion des utilisateurs et bien plus encore.

**Total** : nombre total de minutes dans le trimestre civil, moins le nombre de minutes de temps d'arrêt Exclus pendant ce trimestre.