

Description de l'offre : service de PaaS de la plateforme de gestion de la sécurité Cisco

Cette description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit le service de PaaS de la plateforme de gestion de la sécurité Cisco (« **Services en nuage** »). Votre abonnement aux Services en nuage 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.

Remarque : Les produits de sécurité Cisco sont renommés sous notre marque Cisco Secure. La plateforme de gestion de la sécurité Cisco sera renommée gestion de la sécurité pour les fournisseurs de services Cisco Secure. 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.

1. Description

Le service de gestion SMP est un Service en nuage supplémentaire facultatif vers une plateforme de gestion de la sécurité Cisco (« SMP ») sur site d'abonnement logiciel. SMP est une plateforme de gestion et d'orchestration virtualisée destinée à être utilisée avec divers Produits intégrés (définis dans le [Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire pour SMP](#)). Le Service en nuage comprend : (i) l'hébergement de SMP et des logiciels inclus avec les Produits intégrés applicables, (II) la surveillance 24X7 de l'environnement hébergé et (III) le provisionnement des versions logicielles applicables. Le Service en nuage est une solution provisoire destinée à permettre aux clients d'accélérer le déploiement avant leur installation et leur déploiement sur site de SMP.

2. Conditions générales supplémentaires

Avis de non-responsabilité

CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE VOULANT QUE LES SERVICES EN NUAGE PROCURENT 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 CONTINUELLEMENT. CISCO NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET N'ÉMET AUCUNE GARANTIE VOULANT QUE LES SERVICES EN NUAGE OU LES LOGICIELS OU SERVICES EN NUAGE AVEC LESQUELS ILS S'INTÈGRENT PROTÈGENT TOUS VOS FICHIERS, VOS RÉSEAUX ET VOS POINTS TERMINAUX 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. Objectif de niveau de service

Cisco déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour maintenir un taux d'accessibilité aux Services en nuage de 99,95 % pour chaque mois civil. L'accessibilité sera calculée en divisant le total des minutes où la plateforme est accessible durant un mois civil correspondant par le nombre total de minutes de ce même mois, moins les minutes d'inaccessibilité en raison des périodes de maintenance planifiées et imputables aux interventions de tiers (définies ci-dessous), le tout multiplié par 100. La formule du calcul est comme suit :

$$\text{Accessibilité} = \left(\frac{X}{Y} \right) \times 100$$

X = total des minutes d'accessibilité au cours du mois de calendrier

Y= (total des minutes dans ce même mois de calendrier x) - (total des minutes d'inaccessibilité en raison des périodes de maintenance planifiées et des interventions de tiers)

Aux fins de ce calcul, i) une « Inaccessibilité » signifie que SMP est inaccessible ou que SMP ne peut traiter ou distribuer des courriels, même si votre connexion Internet fonctionne correctement, ii) « Temps d'accessibilité » désigne le nombre de minutes où le service était accessible, à l'exception des périodes d'inaccessibilité pour des opérations de maintenance planifiées et des interventions de tiers, et iii) une « Intervention d'un tiers » désigne toute intervention hors de la volonté de Cisco y compris, l'efficacité des réseaux Internet ou de carrefours d'échanges de données qui sont gérés par d'autres entreprises, les conflits de travail, les pénuries, les émeutes, les insurrections, les incendies, les inondations, les perturbations météorologiques ou solaires, les explosions, les événements de force majeure, les conflits armés, les actes de terrorisme, les interventions gouvernementales, les conditions de travail, les séismes et les pénuries. En cas de différend, Cisco rendra sa décision en toute bonne foi sur la base de ses journaux du système, des rapports de surveillance et des registres de configuration et en ce qui concerne la préséance des relevés ceux de Cisco prévalent sur ceux des clients. Cisco ne pourra pas être tenu responsable des arrêts provoqués par des actions tierces ou des interruptions ou de l'arrêt du Service en nuage, en raison des circonstances raisonnablement jugées par Cisco comme une menace importante pour le fonctionnement normal du Service PaaS, d'une installation de Cisco ou de l'accès ou de l'intégrité des données (par exemple, attaques de virus ou de pirate informatique). En cas d'interruption ou d'arrêt, Cisco renverra le Service en nuage à un fonctionnement normal dès que possible.

4. Protection des données

Les fiches techniques sur la confidentialité de la plateforme de gestion de la sécurité de Cisco (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](#).

5. Assistance et maintenance

Les Services en nuage comprennent une assistance téléphonique et en ligne. Cisco répondra à vos demandes comme convenu dans le tableau et peut vous demander des renseignements supplémentaires pour résoudre les problèmes liés 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 ouvrables 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 réponse de Cisco en fonction de la gravité des cas. Cisco peut ajuster la gravité des cas afin de s'aligner avec les définitions de gravité énoncées dans le présent document.

Service de l'assistance logicielle	Couverture de l'assistance logicielle	Objectif de délai de réponse pour les demandes de gravité 1 et 2	Objectif de délai de réponse pour les demandes de gravité 3 et 4
Assistance téléphonique de base	En tout temps par téléphone et par Internet	Réponse en une heure	Réponse d'ici le jour ouvrable suivant

Les définitions suivantes s'appliquent à la section 4 :

Temps de réponse : le délai entre le moment où la demande est soumise dans le système de gestion des cas et celui où le spécialiste en ingénierie d'assistance communique avec vous.

Gravité 1 : les Services en nuage ou les Logiciels 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 ou des Logiciels 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 ou des Logiciels 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 ou les Logiciels 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 ouvrés généralement acceptés pour le travail hebdomadaire au sein de la région concernée où l'assistance est offerte, 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 japonaise pour l'assistance offerte au Japon; 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 (par rapport à l'emplacement du Cisco TAC), les jours ouvrables.