



## Description de l'offre : SD-WAN de Cisco

La présente description de l'offre (la « **Description de l'offre** ») décrit le logiciel de gestion du réseau SD-WAN de Cisco hébergé dans le nuage de Cisco (les « **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](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.

### Table des matières

1. Description .....	1	5.2. Avis et limitations .....	5
2. Conditions générales supplémentaires .....	1	5.3. Exceptions.....	6
2.1. Produits de sécurité Cisco intégrés.....	1	5.4. Unique recours.....	6
2.2. Migration du Logiciel aux Services en nuage .....	2	6. Logiciels restreints .....	6
2.3. Restrictions .....	2	6.1. Exigences générales en matière d'exportation .....	6
3. Protection des données.....	2	6.2. Logiciel hébergé par un fournisseur de services.....	6
4. Assistance et maintenance .....	2	6.3. Vérification .....	7
5. Contrat de niveau de service .....	3		
5.1. Niveau de service .....	3		

### 1. Description

Les Services en nuage constituent un élément de la solution SD-WAN de Cisco (la « **Solution** »). La Solution est une offre de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN) qui Vous permet (i) d'orchestrer des politiques de réseau et de gérer Votre réseau à partir d'une console centralisée (au moyen des Services en nuage ou du Logiciel de réseau SD-WAN sur site) et (ii) de séparer les couches de gestion, de contrôle et d'orchestration de la couche de routage des périphériques. Cela permet l'exécution des politiques de réseau, du contrôle et de l'orchestration dans l'ensemble de Votre réseau de routeurs Cisco compatibles (sous forme matérielle ou sous forme virtuelle, pour offrir un faible encombrement) (« **Périphériques clients** ») de manière sécurisée et évolutive.

Cette Description de l'offre décrit les Services en nuage que fournit le logiciel de gestion, de contrôle et d'orchestration lorsqu'il est hébergé dans le nuage de Cisco. Dans le contexte de la Solution, le Logiciel et les périphériques sur site de Cisco sont achetés séparément et ne sont pas régis par cette Description de l'offre.

### 2. Conditions générales supplémentaires

#### 2.1. Produits de sécurité Cisco intégrés

Selon Votre niveau d'abonnement, les Services en nuage peuvent comprendre un accès aux produits et fonctionnalités de Cisco Umbrella, AMP et Threat Grid. La Description de l'offre Cisco Umbrella et la description de l'offre pour Cisco AMP, Threat Grid et Clarity (toutes disponibles [ici](#)) contiennent des conditions supplémentaires relativement aux produits et fonctionnalités de Cisco Umbrella, AMP et Threat Grid.

Pour les clients situés en Chine continentale, les produits et fonctionnalités de Cisco Umbrella, AMP et Threat Grid ne sont actuellement pas disponibles dans le cadre de l'abonnement à la licence.

## 2.2. Migration du Logiciel aux Services en nuage

Si, pendant la durée de Votre utilisation, Vous passez d'une utilisation du Logiciel dans un environnement sur site à une utilisation des Services en nuage, Votre Source approuvée peut Vous facturer des frais pour une telle migration et Vous accepter de payer de tels frais.

## 2.3. Restrictions

Vous pourrez seulement utiliser les Services en nuage au profit des clients finaux si Vous êtes un fournisseur de services Cisco agréé dont le contrat avec Cisco Vous autorise à utiliser les services en nuage de Cisco pour le compte de clients finaux.

## 3. Protection des données

Les fiches techniques sur la confidentialité de SD-WAN 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](#).

## 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 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 Vous donne accès à nos ressources d'assistance et de dépannage au moyen d'outils en ligne, par courriel et par ouverture de dossier 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 au plus tard le jour ouvrable suivant, pendant les heures de travail normales.

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.

L'assistance téléphonique vous procure un accès 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 au Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco. Vous pouvez tirer parti de notre service d'assistance par téléphone ou d'ouverture de dossier en ligne ainsi que des outils en ligne pour les questions d'utilisation et de 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.

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 le spécialiste en ingénierie d'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 tâches opérationnelles. 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 tâches opérationnelles 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 tâches opérationnelles 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 tâches opérationnelles. 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 (CAT) de Cisco, les jours ouvrables, pour le traitement des appels de demande d'assistance.

## 5. Contrat de niveau de service

Cisco fournira les Services en nuage de telle sorte qu'ils atteignent ou dépassent le Niveau de service précisé dans le présent accord de niveau de service (« **ANS** »). Sous réserve des termes de cet accord, Vous aurez droit à des crédits de service dans les cas où Cisco ne parviendrait pas à atteindre les Niveaux de service.

### 5.1. Niveau de service

<b>Niveaux de service</b>	Plan de contrôle	Pendant chaque Période de mesure, le Pourcentage de disponibilité sera de 99,99 % ou supérieur.
	Plan de gestion	Pendant chaque Période de mesure, le Pourcentage de disponibilité sera de 99,99 % ou supérieur.
<b>Période de mesure</b>	Vous êtes admissible pour recevoir un crédit de service seulement si la durée de votre droit d'utiliser les services en nuage correspond à un mois civil ou plus.	

<b>Calcul du Niveau de service et définitions connexes</b>	<p>Le « <b>Pourcentage de disponibilité</b> » sera calculé comme suit, converti en pourcentage :</p> $\frac{\text{Durée totale du Service} - \text{Durée totale des Pannes admissibles}}{\text{Durée totale du Service}}$ <p>La « <b>Durée totale du Service</b> » correspond au nombre total de minutes d'une Période de mesure (calculé en multipliant 60 [minutes] par 24 [heures] par le nombre de jours civils compris dans la Période de mesure).</p> <p>« <b>Panne admissible</b> » correspond à une panne qui se traduit par une perte des Services de base et qui n'est pas prévue dans la section 5.3 de cet ANS.</p> <p>« <b>Services de base</b> » désignent les capacités de service spécifiques suivantes et exclut la fonctionnalité vAnalytics :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « <b>Plan de contrôle</b> » crée et gère la topographie du réseau et prend des décisions sur l'endroit où le trafic circule.</li> <li>• « <b>Plan de gestion</b> » est responsable de la configuration et de la surveillance centralisées.</li> </ul> <p>« <b>Durée totale d'une Panne admissible</b> » correspond à la somme globale des temps d'arrêt qui sont occasionnés par toute Panne admissible pendant la Période de mesure. Aux fins du calcul de la Durée totale d'une Panne admissible, chaque Panne admissible (i) commencera dès que Cisco aura créé un billet d'incident après que Vous aurez signalé une panne avec suffisamment d'informations pour que Cisco puisse confirmer la panne; et (ii) se terminera lorsque les Services de base touchés seront entièrement rétablis. La durée d'une Panne admissible sera arrondie, à la hausse ou à la baisse, à la minute près.</p>
--	---

<b>Crédit de service</b>	<p>Si Cisco ne satisfait pas aux Niveaux de service adéquats pour une Période de mesure donnée, Cisco accordera un crédit conformément au tableau ci-dessous (« <b>Crédit de service</b> »). Pour une seule Période de mesure, le Crédit de service maximal cumulé que Cisco Vous accordera ne peut pas dépasser 15 jours, que le Crédit de service découle d'un manquement lié à un Pourcentage de disponibilité du plan de contrôle, à un Pourcentage de disponibilité du plan de gestion ou aux deux. Les Crédits de service ne peuvent être échangés ou convertis en une valeur monétaire.</p> <table border="1" data-bbox="560 394 1383 785"> <tr> <td data-bbox="560 394 868 590">Si le Pourcentage de disponibilité du plan de contrôle est :</td> <td data-bbox="873 394 1383 590">Vous pouvez réclamer des Crédits de service pour un montant égal au nombre correspondant de jours ajoutés à la fin de la période de validité, sans frais supplémentaires :</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 596 868 653">&lt; 99,99 % et ≥ 99,9 %</td> <td data-bbox="873 596 1383 653">3 jours</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 659 868 716">&lt; 99,9 % et ≥ 99,0 %</td> <td data-bbox="873 659 1383 716">7 jours</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 722 868 779">&lt; 99,0 %</td> <td data-bbox="873 722 1383 779">15 jours</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="560 852 1383 1241"> <tr> <td data-bbox="560 852 868 1047">Si le Pourcentage de disponibilité du plan de gestion est :</td> <td data-bbox="873 852 1383 1047">Vous pouvez réclamer des Crédits de service pour un montant égal au nombre correspondant de jours ajoutés à la fin de la période de validité, sans frais supplémentaires :</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 1054 868 1110">&lt; 99,99 % et ≥ 99,9 %</td> <td data-bbox="873 1054 1383 1110">3 jours</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 1117 868 1173">&lt; 99,9 % et ≥ 99,0 %</td> <td data-bbox="873 1117 1383 1173">7 jours</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 1180 868 1236">&lt; 99,0 %</td> <td data-bbox="873 1180 1383 1236">15 jours</td> </tr> </table>	Si le Pourcentage de disponibilité du plan de contrôle est :	Vous pouvez réclamer des Crédits de service pour un montant égal au nombre correspondant de jours ajoutés à la fin de la période de validité, sans frais supplémentaires :	< 99,99 % et ≥ 99,9 %	3 jours	< 99,9 % et ≥ 99,0 %	7 jours	< 99,0 %	15 jours	Si le Pourcentage de disponibilité du plan de gestion est :	Vous pouvez réclamer des Crédits de service pour un montant égal au nombre correspondant de jours ajoutés à la fin de la période de validité, sans frais supplémentaires :	< 99,99 % et ≥ 99,9 %	3 jours	< 99,9 % et ≥ 99,0 %	7 jours	< 99,0 %	15 jours
Si le Pourcentage de disponibilité du plan de contrôle est :	Vous pouvez réclamer des Crédits de service pour un montant égal au nombre correspondant de jours ajoutés à la fin de la période de validité, sans frais supplémentaires :																
< 99,99 % et ≥ 99,9 %	3 jours																
< 99,9 % et ≥ 99,0 %	7 jours																
< 99,0 %	15 jours																
Si le Pourcentage de disponibilité du plan de gestion est :	Vous pouvez réclamer des Crédits de service pour un montant égal au nombre correspondant de jours ajoutés à la fin de la période de validité, sans frais supplémentaires :																
< 99,99 % et ≥ 99,9 %	3 jours																
< 99,9 % et ≥ 99,0 %	7 jours																
< 99,0 %	15 jours																
<b>Exemple de calcul du Niveau de service</b>	<p>Par exemple, si au cours d'un mois de 31 jours, deux (2) Panne admissibles se produisent, une Panne admissible de 60 minutes et une autre de 11 minutes, le Niveau de service pour le Plan de gestion sera calculé comme décrit ci-dessous :</p> <p>Durée totale du service = * 31 (jours de la Période de mesure) * 24 heures * 60 minutes = 44 640 minutes</p> <p>Durée totale de la Panne admissible = 60 + 11 = 71 minutes</p> <p>Pourcentage de disponibilité = (44 640 – 71)/44 640 * 100 = 99,8 %</p> <p>Dans cet exemple, le Crédit de service qui pourra Vous être accordé, si vous en faites la demande, correspondrait à 7 jours ajoutés à la fin de la période de validité.</p>																

## 5.2. Avis et limitations

- (a) Aucun Crédit de service ne pourra être accordé pendant la première Période de mesure.
- (b) Pour pouvoir recevoir un Crédit de service, Vous devez informer Cisco par écrit dans les trente (30) jours à compter de la date de la Panne admissible. Si Vous ne respectez pas cette exigence, Vous renoncez à Votre droit de recevoir un Crédit de service.

### 5.3. Exceptions

Tout manquement de Cisco à atteindre les Niveaux de service sera excusé s'il est causé par :

- (a) le temps associé à des périodes de maintenance planifiées ou de maintenance d'urgence;
- (b) des facteurs hors du contrôle de Cisco ou hors de la portée des Services en nuage, comme une bande passante inadéquate ou des défaillances du réseau à l'extérieur des centres de données de Cisco, que ce soit à Votre centre de données, ou entre Votre centre de données et le centre de données de Cisco;
- (c) les intégrations externes (y compris celles créées à l'aide des API de Cisco) ou les logiciels ou services de tiers;
- (d) les versions bêta ou d'essai des Services en nuage;
- (e) votre incapacité à respecter les configurations requises ou les plateformes prises en charge, à vous conformer aux politiques d'utilisation acceptable ou à utiliser les Services en nuage de manière cohérente avec la documentation;
- (f) tout événement ou facteur considéré comme des cas de force majeure dans le cadre du Contrat;
- (g) tout problème qui découle d'un manquement de votre part à la Description de l'offre ou au Contrat.

### 5.4. Unique recours

Les Crédits de service précisés dans cet ANS sont l'unique responsabilité de Cisco à Votre endroit et Votre unique recours dans le cas où Cisco n'a pas réussi à atteindre les cibles de Niveau de service définies dans cet ANS.

## 6. Logiciels restreints

### 6.1. Exigences générales en matière d'exportation

Les produits de Cisco sont contrôlés par le gouvernement des États-Unis et leur exportation est autorisée uniquement vers le pays de destination finale pour une utilisation par le ou les destinataires ou utilisateurs finaux. Ils ne peuvent être revendus, transférés ou autrement réassignés dans un autre pays ou à une autre personne que le ou les destinataires ou utilisateurs finaux autorisés, sous leur forme originale ou après avoir été intégrés à d'autres articles, sans avoir d'abord obtenu l'approbation du gouvernement des États-Unis ou en vertu des lois et des réglementations des États-Unis.

Si Vous utilisez un Logiciel restreint (en vertu de la réglementation d'administration des exportations des É.-U. US EAR 740.17.b.2), y compris des clés qui activent des fonctions de chiffrement, pour fournir des services gérés aux utilisateurs finaux, Vous certifiez que (a) Vous êtes responsable des licences d'exportation au niveau local et aux É.-U. lorsque vous faites en sorte que la clé ou le logiciel d'activation du chiffrement soit à la disposition d'un utilisateur final (notamment pour ce qui concerne la préparation pour les inspections avant expédition); (b) Vous devez filtrer vos utilisateurs finaux et bloquer tout nom de domaine ou adresse Internet d'un utilisateur final gouvernemental, sauf autorisation contraire précisée par la licence au niveau local et aux É.-U.; (c) Vous devez également vous vérifier que (i) votre utilisateur final est informé et comprend que le transfert comprend un « logiciel » de chiffrement soumis aux contrôles d'exportation en vertu de la réglementation d'administration des exportations et que quiconque recevant un tel transfert ne peut pas exporter le « logiciel » sans licence ni autre autorisation; et (ii) chaque partie qui demande ou reçoit un transfert de ce « logiciel » reconnaît affirmativement que le « logiciel » n'est pas destiné à une utilisation par un utilisateur final du gouvernement (tel que défini dans la partie 772 du réglementation d'administration des exportations), sauf autorisation expresse de la licence d'exportation des É.-U.

### 6.2. Logiciel hébergé par un fournisseur de services

Ni le lieu principal d'activités commerciales du fournisseur de services ni ses centres de données utilisés pour héberger les services logiciels ne seront situés dans un pays sous embargo américain (c.-à-d. Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan, la Syrie et la région de Crimée en Ukraine).

### 6.3. Vérification

Cisco a le droit de vérifier Votre conformité avec les réglementations américaines et locales en matière de contrôle des exportations, y compris la demande et l'inspection de documents et de processus. Par ailleurs, Vous appuierez cette démarche et vous ferez en sorte que ces informations soient à la disposition de Cisco pour faciliter cette vérification. Dans un cas où Cisco a des motifs raisonnables de croire que Vous n'êtes pas en conformité avec les réglementations américaines et locales en matière de contrôle des exportations et peut le prouver, Cisco a le droit de résilier le contrat immédiatement avec préavis écrit.