



Description de l'offre : Abonnement de périphérique désigné à Cisco Webex

La présente description de l'offre (la « **Description de l'offre** ») décrit l'abonnement de périphérique désigné à Cisco Webex. 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 (le « **Contrat** »). Les termes commençant par une majuscule utilisés dans la présente Description de l'offre qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

Un abonnement de périphérique désigné à Cisco Webex Vous permet de déployer de façon souple divers logiciels-services hébergés par Cisco (les « **Services en nuage** ») et des logiciels sous licence (les « **Logiciels** ») pour un déploiement sur place de Vos points d'extrémité vidéo Cisco. Les Services en nuage offerts dans le plan sont les suivants : enregistrement des périphériques Webex Meetings. Dans le cas d'un déploiement sur place, Cisco offre les Logiciels suivants : Cisco Unified Communications Manager et Cisco Expressway.

Les technologies de Cisco sont disponibles selon une formule de licence pour chaque Périphérique désigné pour lequel Vous avez acheté une couverture (le Client est obligé de payer par périphérique). La formule de licence est décrite plus en détail à la section 2 de la présente Description de l'offre et sera reflétée dans Votre commande auprès de Votre Source approuvée.

2. Modalités des formules de licence

Périphérique désigné

Votre obligation de paiement et Votre droit d'utiliser les Logiciels et Services en nuage se fondent sur le nombre de Périphériques désignés dans Votre commande, quelle que soit l'utilisation.

Un « Périphérique désigné » est un point d'extrémité vidéo Cisco auquel on donne accès aux Logiciels ou aux Services en nuage. Chaque Périphérique désigné est associé à un compte unique qui ne peut pas être partagé ni utilisé par un autre périphérique. Un compte de Périphérique désigné ne peut pas être transféré à un autre périphérique, sauf si le Périphérique désigné est retiré du service.

3. Conditions générales supplémentaires

3.1. Terme

La durée initiale commence selon la première des dates suivantes : (a) la date à laquelle les Logiciels peuvent être téléchargés ou installés ou encore, (b) (1) trente (30) jours après la date à laquelle Cisco Vous informe qu'une partie des des Logiciels ou Services en nuage est prête à être mise en service ou (b) (2) la date à laquelle une partie des Logiciels ou Services en nuage a été mise en service, et elle dure pendant la période indiquée dans la commande.

3.2. Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs

Les Services en nuage ne sont pas destinés à pour une utilisation par des personnes plus jeunes que l'âge de consentement dans leur territoire (p. ex. 13 ans aux États-Unis en vertu de la Children's Online Privacy Protection Act of 1998, ou 16 ou 13 ans dans l'Union européenne en vertu du droit des États membres) (« **Enfants mineurs** »). Les Enfants mineurs ne sont pas autorisés à créer un compte pour utiliser les Services en nuage, et Vous ne devez autoriser aucun Enfant mineur à accéder aux Services en nuage.

3.3. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques

Conformément aux lois et règlements sur les télécommunications mondiales, les Services en nuage sont actuellement offerts dans les pays énumérés [ici](#). Si les Services en nuage ne sont pas offerts dans un pays, leur achat sera restreint.

Si Vous avez accès aux Services en nuage au Pakistan au moyen du VoIP intégré, Vous êtes responsable, et Cisco n'est aucunement responsable de veiller à ce que Votre fournisseur de services Internet ait les autorisations nécessaires pour fournir le VoIP.

4. Protection des données

Les [fiches techniques sur la confidentialité](#) applicables 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](#).

Comptes pour un usage personnel

Si Vous créez un compte pour l'utilisation des Services en nuage pour un usage personnel, les politiques de Votre employeur ne s'appliqueront pas aux données que Vous partagerez en utilisant les Services en nuage. Cependant, si Vous utilisez l'adresse courriel émise par Votre employeur et que Votre employeur achète ultérieurement les Services en nuage de Cisco, Vous devrez ensuite modifier l'adresse courriel associée à Votre compte au moyen d'une adresse courriel personnelle. Cisco recommande que Vous utilisiez Votre adresse courriel personnelle pour accéder aux Services en nuage pour un usage personnel. Si Vous souhaitez modifier Votre adresse courriel, Vous pouvez le faire en suivant ces [instructions](#). Si Vous n'apportez pas de modification, Votre compte et Vos informations personnelles seront sous le contrôle de Votre employeur et Votre utilisation sera soumise aux politiques de Votre employeur.

5. Assistance et maintenance

Les Logiciels et Services en nuage sont offerts avec une assistance téléphonique et en ligne de base. L'assistance est offerte par Cisco. Lorsque Cisco est responsable de l'assistance, Cisco répondra à Vos demandes comme convenu dans le tableau ci-dessous et peut Vous demander des informations supplémentaires pour résoudre les problèmes liés 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.

Pour les Logiciels, 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 des Logiciels sous licence, accessibles sur Cisco Software Central. Vous pourriez devoir installer la dernière version des Logiciels pour corriger un problème lié aux Logiciels.

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 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 5 :

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 Logiciels ou 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 Logiciels ou 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 Logiciels ou 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 Logiciels ou 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 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.