Description de produit pour
Webex

Veuillez noter que la présente Description de produit s'applique à A-WX, A-WORK-3, A-WORK-DIRECT et aux UGS connexes uniquement.

La présente Description de produit est pour Webex (« **Webex** »). Les termes commençant par une majuscule, à moins qu'ils ne soient définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales ou dans le Contrat de licence de l'utilisateur final, selon le cas, et se trouvent ici : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/eula/eula-french-canada.pdf. Par souci de clarté, la présente Description de produit a toujours été appelée Description de l'offre ou Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire. Les références à ces documents doivent être interprétées comme une référence à la présente Description de produit.

1. Résumé

1.1 Cisco Webex

Un abonnement Cisco Webex comprend les services suivants : Webex Meetings et l'application Webex. L'offre groupée Webex Work comprend également Webex Calling.

1.2 Utilisateurs dans le domaine de l'éducation

Cisco offre la Technologie Cisco aux utilisateurs du domaine de l'éducation, comme le décrit l'Annexe A.

1.3 Cisco Webex Meetings pour le programme FedRAMP

Cisco offre une version de Webex Meetings autorisée par le programme de gestion de l'autorisation et des risques au niveau fédéral (« Webex Meetings FedRAMP »), comme le décrit l'Annexe B.

1.4 Cisco Webex Assist

Cisco offre des services d'assistance Cisco Webex Assist aux utilisateurs de Webex Meetings, comme le décrit l'Annexe C.

1.5 Offre groupée Webex Work

Cisco propose l'offre groupée Webex Work comme le décrit l'Annexe D.

1.6 Webex Calling

L'utilisation de Webex Calling comporte des exigences légales supplémentaires comme le décrit l'Annexe E. Lorsque Cisco inclut des fonctions de composition rapide (payants ou gratuits) et des fonctions de rappel en relation avec les réunions de Webex Meetings, Cisco n'exécute pas les services de télécommunications sous-jacents. Dans ce cas, Cisco obtient ces fonctionnalités des opérateurs auprès du grossiste et dépend alors de l'opérateur autorisé sous-jacent en ce qui concerne la conformité réglementaire liée au RTPC.

2. Services d'assistance et autres services

S'il est inclus dans vos Droits d'utilisation, Cisco Vous fournira une assistance pour Webex, comme décrite ici : https://www.cisco.com/c/dam/global/fr_ca/about/doing_business/docs/cisco-software-support-service_fr.pdf.

3. Normes de performance

Webex est assorti des garanties standard de Cisco pour les Logiciels et les Services en nuage, comme cela est indiqué dans le CLUF.

4. Protection des données

Fiche technique sur la confidentialité. Les fiches techniques sur la confidentialité applicables (accessibles à l'adresse https://trustportal.cisco.com/c/r/ctp/trust-portal.html?doctype=Privacy%20Data%20Sheet) précisent les Données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation de Webex.

5. Conditions particulières

5.1 Modalités des formules de licence

Webex est offert selon des formules de licence par Utilisateur désigné (le client est obligé de payer par Utilisateur désigné); par Utilisateur actif (le client est obligé de payer pour l'utilisation réelle); selon le Nombre d'employés (le client est obligé de payer pour l'utilisation à l'échelle de l'entreprise); ou en fonction du nombre de Ports (le client est obligé de payer par compte partagé). Chaque modèle de licence est décrit plus en détail ci-dessous et sera pris en compte dans Votre commande auprès de Votre Source approuvée.

a. Utilisateur désigné. Votre obligation de paiement dans le cadre du modèle de licence par Utilisateur désigné est basée sur le nombre d'Utilisateurs désignés de Votre commande, quelle que soit l'utilisation réelle. Un « Utilisateur désigné » est un employé ou un sous-traitant ayant accès à la Technologie Cisco. Chaque Utilisateur désigné reçoit un compte unique qui ne peut pas être partagé ou utilisé par quiconque à part l'employé ou le sous-traitant désigné. Un compte d'Utilisateur désigné ne peut pas être transféré à une autre personne, sauf a) si le contrat de travail de l'Utilisateur désigné prend fin; b) moyennant l'approbation préalable écrite de Cisco.

b. Utilisateur actif. Votre obligation de paiement dans le cadre du modèle de licence par Utilisateur actif est basée sur le nombre d'employés qui accèdent à la Technologie Cisco et qui tiennent au moins une réunion (« Utilisateurs actifs »). L'expression « Employés » désigne l'ensemble de Vos employés de même que tous les sous-traitants qui satisfont aux critères suivants : a) ils travaillent en Votre nom; b) leur travail est sous Votre contrôle et Votre supervision, en vertu d'un contrat écrit de consultation ou de dotation ou de tout autre contrat du genre; c) ils ont accès à Vos systèmes ou réseaux, dans le cadre de leur prestation habituelle de services. Votre nombre d'Employés comprend également les employés de toute Société affiliée incluse dans Votre commande. Une « Réunion » est une réunion initiée : d) au moyen de Webex Meetings ou de l'application Webex ou e) au téléphone, au moyen d'un numéro de conférence personnel de Webex, sans égard au fait que Webex Meetings ou l'application Webex soient ou non lancés. Une réunion non planifiée organisée à partir d'un espace individuel de l'application Webex ne compte pas comme une Réunion.

   Votre commande doit refléter la valeur la plus élevée parmi les nombres suivants d'Utilisateurs actifs : a) 75 Utilisateurs actifs; b) 15 % de Vos employés; ou c) concernant la migration d'un abonnement existant, le nombre d'Utilisateurs actifs dans la commande subordonnée à Votre abonnement existant. Après Votre année initiale d'abonnement, Votre obligation de paiement minimal sera établie en fonction de la valeur la plus élevée parmi les nombres suivants d'Utilisateurs actifs : a) 75 Utilisateurs actifs; b) 15 % de Vos Employés; ou c) Votre Moyenne d'Utilisateurs actifs. La « Moyenne d'Utilisateurs actifs » désigne le nombre moyen d'Utilisateurs actifs au cours des mois 9, 10 et 11 de Votre année

d'abonnement précédente. Cela n'entraîne en aucun cas une réduction de Votre nombre d'Utilisateurs actifs.

c. Nombre d'employés. Votre obligation de paiement dans le cadre du modèle de licence pour le nombre d'employés est basée sur le nombre total d'Employés à l'échelle de l'entreprise (comme le définit l'article 2.2. ci-dessus) ou sur le nombre indiqué sur la commande, en fonction du nombre le plus élevé. Votre commande doit refléter la valeur la plus élevée parmi les suivantes : a) Votre nombre d'Employés à l'échelle de l'entreprise ou b) 100 Employés. Jusqu'à 120 % du nombre d'Employés identifiés sur Votre commande peuvent accéder à la Webex (« Marge de croissance ») sans engager de frais supplémentaires. Si, à tout moment, le nombre d'Employés ayant accès aux services dépasse Votre marge de croissance, Vous devrez payer pour les Employés surnuméraires. Un « Événement extraordinaire » est un événement unique, comme une fusion ou une acquisition, qui entraîne l'augmentation du nombre de Vos Employés au-delà de Votre Marge de croissance. Si un Événement extraordinaire se produit, Vous devrez rapidement modifier Votre commande afin de refléter le nombre d'Employés plus élevé à la suite de l'Événement extraordinaire.

d. Ports. Votre obligation de paiement dans le cadre du modèle de licence de Ports est basée sur le nombre de comptes partagés ou « Ports » dans Votre commande. Un nombre illimité de Vos Employés peuvent tenir des réunions au moyen de Vos Ports, à condition que le nombre de participants aux réunions ne dépasse pas le nombre de Ports précisé dans Votre commande. Si, à tout moment, le nombre de participants aux réunions est supérieur à Votre nombre de Ports, Vous serez dans l'obligation de payer des frais pour une telle utilisation excessive. Au besoin, Votre Source approuvée produira une facture pour le nombre de participants aux réunions dépassant le nombre de Ports précisé dans Votre commande.

5.2 Conditions générales supplémentaires

a. Durée. La Durée d'utilisation initiale est établie à la première des dates suivantes : a) 30 jours après la date à laquelle Cisco Vous informe qu'une partie de Webex est prête à être mise en service ou b) la date à laquelle une partie de Webex a été mise en service.

b. Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs. En général, les Technologies de Cisco ne sont pas autorisées à être utilisées 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 la Technologie Cisco, et Vous ne devez autoriser aucun Enfant mineur à accéder à Webex.

c. Conditions et restrictions propres à des zones géographiques. Conformément aux lois et aux règlements sur les télécommunications mondiales, Webex est actuellement offert dans les pays énumérés ici.

d. Services hybrides Cisco Webex. Les Cisco Webex Hybrid Services Vous permettent de relier Votre infrastructure existante sur place avec la plateforme infonuagique de Webex. Si Vous choisissez d'utiliser les Cisco Webex Hybrid Services, Vous devrez télécharger et installer les applications logicielles sur Votre site afin de permettre l'intégration avec Cisco Webex (le « Logiciel hybride »). Vous exercerez un contrôle exclusif sur le Logiciel hybride dans Votre environnement. Vous conserverez le Logiciel hybride dans un environnement sécurisé accessible uniquement à Vos Tiers et Utilisateurs autorisés. Vous remplacerez le Logiciel hybride ou lui apporterez des correctifs à mesure que de nouvelles versions seront disponibles. Vous mettrez en œuvre et maintiendrez des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le Logiciel hybride contre la perte accidentelle, la destruction, la modification, l'accès non autorisé ou la destruction illégale.

Annexe A : Ajout à la Description de produit pour les Utilisateurs dans le domaine de l'éducation

1. Conditions supplémentaires liées à la formule de licence

Le paragraphe suivant est inséré à la fin de l'article 5.1(b) Utilisateurs actifs et de l'article 5.1(c) Nombre d'employés de la Description de produit : les Étudiants peuvent accéder à la Technologie Cisco sans frais supplémentaires. L'expression « **Étudiants** » désigne les étudiants à temps partiel ou à temps plein actuellement inscrits dans l'établissement de l'Utilisateur dans le domaine de l'éducation. Les anciens étudiants, les étudiants futurs ou éventuels et les étudiants en congé ne seront pas tenus pour des Étudiants.

2. Conditions générales supplémentaires

Les paragraphes suivants sont insérés à la fin de l'article 5 de la Description de produit :

2.1 Utilisateurs finaux dans le domaine de l'éducation

Cisco Webex pour l'éducation est destiné aux établissements d'enseignement public ou privé réputés être une école, un collège, une université ou un autre lieu d'enseignement, en vertu de la loi, de la réglementation ou d'une autre politique gouvernementale applicable (les « Utilisateurs dans le domaine de l'éducation »).

2.2 Obligations en ce qui concerne les Enfants mineurs

Entre Cisco et l'Utilisateur dans le domaine de l'éducation :

a. L'Utilisateur dans le domaine de l'éducation est le seul responsable de la transmission des avis aux parents ou tuteurs des Enfants mineurs et de l'obtention de leur consentement afin de pouvoir recueillir, utiliser et traiter les renseignements personnels des enfants relativement à la prestation de la Technologie Cisco;

b. L'Utilisateur dans le domaine de l'éducation transmettra ces avis et obtiendra ces consentements avant de recueillir, d'utiliser ou de traiter les Informations personnelles des Enfants mineurs et, à la demande raisonnable de Cisco, fournira des preuves que de tels avis et de tels consentements ont été envoyés et obtenus, en temps opportun;

c. L'Utilisateur dans le domaine de l'éducation permettra aux parents et aux tuteurs de consulter, de corriger ou de supprimer les Informations personnelles recueillies auprès d'Enfants mineurs.

Annexe B : Supplément à la Description de produit pour Webex Meetings FedRAMP

1. Conditions supplémentaires liées à la formule de licence

1.1 Utilisateur actif

Dans le cadre du modèle de licence Utilisateurs actifs, Votre commande doit refléter la valeur la plus élevée parmi les nombres suivants d'Utilisateurs actifs :

a) 40 Utilisateurs actifs; b) 10 % de Vos Employés; ou c) concernant la migration d'un abonnement existant, le nombre d'Utilisateurs actifs dans la commande subordonnée à Votre abonnement existant. Après Votre année initiale d'abonnement, Votre obligation de paiement minimal sera établie en fonction de la valeur la plus élevée parmi les nombres d'Utilisateurs actifs suivants : a) 40 Utilisateurs actifs; b) 10 % de Vos Employés; ou c) Votre Moyenne d'Utilisateurs actifs. La « Moyenne d'Utilisateurs actifs » désigne le nombre moyen d'Utilisateurs actifs au cours des mois neuf (9), dix (10) et onze (11) de votre précédente année d'abonnement.

1.2 Nombre d'employés

La deuxième phrase de l'article 2.3, Nombre d'employés, dans la Description de produit est remplacée par ce qui suit aux fins du présent Supplément : Votre commande doit refléter la valeur la plus élevée parmi les suivantes : (a) Votre nombre d'Employés à l'échelle de l'entreprise ou (b) 250 Employés.

2. Conditions générales supplémentaires.

Les paragraphes suivants sont insérés à la fin de la Section 3 de la Description de l'offre dans le cadre des présentes :

2.1 Clients du gouvernement américain

Cisco Webex Meetings pour le programme FedRAMP est autorisé à être utilisé par les entités gouvernementales des États-Unis et leurs sous-traitants, y compris les organismes gouvernementaux fédéraux, étatiques et locaux et les établissements d'enseignement public.

2.2 Avis de non-responsabilité de Cisco relativement au trafic RTPC

Lors de la connexion à Webex Audio dans des lieux situés en dehors des États-Unis, Cisco recommande fortement que les participants à Votre réunion et Vous-même utilisiez le VoIP intégré. Vous reconnaissez que les appels passés sur le RTPC ne sont pas chiffrés et sont assujettis aux lois locales. Si Vous utilisez une connexion RTPC et subissez les conséquences de l'absence de chiffrement, Vous en êtes entièrement responsable de Votre sort. Cisco décline toute responsabilité liée à ces éventuelles conséquences.

Annexe C : Ajout à la Description de produit pour Webex Assist

Supplément à la description

Le paragraphe suivant est inclus à la fin de l'article 1 de la Description de produit concernant Webex Assist : Cisco Webex Assist.

Cisco Webex Assist Services fournit des services par l'intermédiaire d'une ressource Cisco désignée qui vous aide à utiliser la Technologie Cisco pour organiser des Réunions, des formations et des événements par Webex. Cisco Webex Assist Services offre Event Assist ou Lifecycle Assist. Votre personnel doit être disponible pendant la durée des services. Chaque service est décrit plus en détail dans la commande et la réservation confirmée. Des réservations sont nécessaires. Les demandes de réservation ne sont confirmées que lorsque les services Cisco Webex Assist Services envoient une confirmation écrite. Des frais supplémentaires s'appliquent aux services ajoutés. En cas d'annulation d'une réservation confirmée par le client, des frais d'annulation peuvent s'appliquer. Votre obligation de paiement est basée sur l'utilisation réelle des employés, ainsi que sur les frais d'annulation applicables.

Annexe D : Supplément à la Description de produit pour Webex Work

1. Conditions supplémentaires liées à la formule de licence

Les paragraphes suivants remplacent ce qui est inclus dans l'article 2 de la Description de produit et décrivent le seul modèle de licence disponible pour les acheteurs de l'offre groupée Webex Work.

Webex Work

Webex Work comprend l'application Webex (Messaging), Webex Meetings (Webex Meetings 1 000) et Webex Calling. Votre obligation de paiement pour l'offre groupée Webex Work et Votre droit est basée sur le nombre d'Utilisateurs désignés chaque mois tel que calculé par Cisco selon la méthode suivante : Votre commande reflétera tout nombre minimum mensuel d'Utilisateurs désignés engagés (« **Utilisateurs engagés** ») que Vous avez accepté pour la Durée d'utilisation. Vous pouvez augmenter, mais pas diminuer, le nombre d'Utilisateurs engagés au cours de la Durée d'utilisation en avisant Votre Source autorisée pour qu'elle modifie Votre abonnement. Vous pouvez ajouter ou supprimer des Utilisateurs désignés supplémentaires au-dessus du nombre d'Utilisateurs engagés au cours de la Durée d'utilisation (« **Utilisateurs non engagés** » ou « **Utilisateurs excédentaires** ») en avisant Votre Source approuvée ou en modifiant la quantité d'Utilisateurs non engagés ou excédentaires dans le centre de contrôle.

Les Utilisateurs engagés vous seront facturés au taux par Utilisateur engagé sur une base mensuelle pendant la Durée d'utilisation, peu importe Votre utilisation réelle. Les Utilisateurs non engagés ou les Utilisateurs excédentaires du mois précédent vous seront facturés chaque mois au taux quotidien pour les Utilisateurs non engagés ou excédentaires. Les Utilisateurs non engagés ou les Utilisateurs excédentaires sont calculés en fonction du nombre maximal de Réunions non engagées ou excédentaires ou d'Utilisateurs désignés de Webex Calling prévus dans Votre centre de contrôle chaque jour du mois précédent (selon le nombre de charges de travail le plus élevé), et ce, que les deux services aient été déployés ou non pour un Utilisateur. Les taux que Vous paierez pour les Utilisateurs engagés, non engagés ou excédentaires seront inclus dans le devis de Votre Source approuvée. Un « **Utilisateur désigné** » est un employé ou un sous-traitant ayant accès à la Technologie Cisco. Chaque Utilisateur désigné reçoit un compte unique qui ne peut pas être partagé ou utilisé par quiconque à part l'employé ou le sous-traitant désigné. Un compte d'Utilisateur désigné ne peut pas être transféré à une autre personne, sauf a) si le contrat de travail de l'Utilisateur désigné prend fin; b) moyennant l'approbation préalable écrite de Cisco.

Les licences facultatives pour les produits et fonctionnalités complémentaires (« **Éléments complémentaires** »), y compris, mais sans s'y limiter, l'enregistrement de périphériques, les aires communes et le centre d'événements, Vous sont offertes selon les mêmes conditions d'offre et de facturation engagées et non engagées que les Utilisateurs désignés : Votre utilisation de ces Éléments complémentaires sera facturée sur une base mensuelle non engagée au taux quotidien pour élément non engagé, à moins que Vous ne choisissiez de modifier leur statut à engagé, auquel cas Vous paierez le taux pour élément engagé pour ces licences pour le reste de la Durée d'utilisation. Les taux que Vous paierez pour les Éléments complémentaires engagés et non engagés seront inclus dans le devis de Votre Source approuvée.

Vous ne pouvez pas avoir simultanément des abonnements à Webex Work et au forfait flexible Cisco Collaboration.

2. Conditions générales supplémentaires pour les services d'appel

Webex Work est également soumis à des conditions supplémentaires liées aux appels, comme le décrit l'**Annexe E**.

Annexe E : Supplément aux offres Cisco Calling

1. Exigence relative au service de RTPC et avis de non-responsabilité

Pour utiliser Webex Calling, Unified Communications Manager (UCM) ou Unified Communications Manager Cloud pour le gouvernement (UCM-G), vous devez acheter un service de réseau téléphonique public commuté (« **RTPC** ») local, interurbain, d'appel d'urgence et d'appel direct à l'arrivée auprès 1) d'un fournisseur de services tiers approuvé par Cisco ou 2) de Cisco dans le cadre des forfaits Cisco Calling, à combiner avec la Technologie Cisco. Lorsque vous achetez un service RTPC auprès de Cisco, la société affiliée de Cisco concernée, y compris BroadSoft Adaption LLC aux États-Unis et au Canada, devient le fournisseur du service.

2. Politique des appels d'urgence

L'appel d'urgence via les offres Cisco Calling fonctionne différemment des services d'appel d'urgence traditionnels. Les offres Cisco Calling vous permettent de passer ou de recevoir des appels téléphoniques par Internet vers ou depuis le RTPC. Bien que les offres Cisco Calling se comparent aux services téléphoniques traditionnels, la nature des services de voix sur IP impose des limites et des circonstances uniques pour les appels d'urgence.

Lorsque vous déployez Webex Calling ou Unified Communications Manager Cloud combiné au RTPC, vous devez vous assurer qu'un lieu d'intervention d'urgence est désigné pour vos Utilisateurs, pour leurs appels d'urgence vers les numéros d'urgence nationaux ou désignés par l'État, comme l'exige votre territoire. Cela concerne également les services RTPC que vous obtenez de Cisco dans le cadre de forfaits Cisco Calling.

Si vous obtenez un service RTPC de Cisco dans le cadre de forfaits Cisco Calling, il vous incombe également d'informer vos utilisateurs des politiques applicables de Cisco (qui figurent dans la présente Annexe) et de la nécessité de mettre à jour leur lieu d'intervention d'urgence si l'emplacement de l'utilisateur change ou si l'utilisateur déplace l'équipement utilisé pour accéder au service RTPC fourni par Cisco. Veuillez noter que la Politique du VoIP de Cisco s'applique aux Forfaits Cisco Calling.

2.1 Emplacement enregistré

Étant donné qu'un appel voix sur IP peut être passé partout où un utilisateur dispose d'une connexion Internet, le numéro de téléphone de l'appelant ne correspondra pas nécessairement à son emplacement physique. Tous les clients doivent donc fournir à Cisco un « emplacement enregistré » pour chaque utilisateur lors de la configuration du service de forfait Cisco Calling. L'« **emplacement enregistré** » est l'adresse municipale où les utilisateurs utiliseront le service.

Si Vous ou Vos utilisateurs déplacez l'équipement vers un nouvel emplacement, Vous ou Vos utilisateurs devrez immédiatement modifier l'Emplacement enregistré pour le nouvel emplacement physique de l'appareil dans Votre centre de contrôle. Si l'Emplacement enregistré n'est pas mis à jour, tous les appels d'urgence effectués à partir de l'appareil peuvent être envoyés au mauvais centre d'intervention d'urgence et transmettre des renseignements inexacts sur l'emplacement aux intervenants d'urgence, ce qui retarde l'aide d'urgence à Vos utilisateurs. Les clients qui ont plusieurs utilisateurs doivent veiller à ce qu'un emplacement enregistré précis et à jour soit conservé pour chaque utilisateur et à ce que ces utilisateurs sachent comment modifier l'emplacement enregistré. Il peut y avoir un délai avant que l'emplacement enregistré à jour soit utilisable pour le routage et les centres d'appels d'urgence.

Vous devez aviser tout Utilisateur actuel ou potentiel de Vos services VoIP, de la nature et des limites des appels d'urgence grâce aux services VoIP décrits dans la présente politique.

2.2 Routage des appels d'urgence

Les appels d'urgence seront traités différemment de ceux effectués par un service téléphonique ordinaire. Lorsque Vos utilisateurs passent un appel d'urgence, Cisco ou un fournisseur de services tiers tentera d'acheminer automatiquement l'appel de Votre Utilisateur vers le centre d'appels d'urgence correspondant à l'Emplacement enregistré sur Votre compte ou sur celui de Votre Utilisateur. Si l'appel de Votre Utilisateur ne peut pas être acheminé vers le centre d'appels d'urgence désigné (par exemple, si son compte ne contient pas d'Emplacement enregistré), l'appel sera alors acheminé vers un centre d'appels spécialisé pour lequel Vous pourriez devoir payer des frais. Votre Utilisateur peut être tenu de fournir un nom, une adresse et un numéro de téléphone au centre d'appels spécialisé.

Cisco tentera de fournir automatiquement au répartiteur du centre d'appels d'urgence ou à l'opérateur du service d'urgence le nom, l'Emplacement enregistré et le numéro de téléphone associés à Votre compte ou à celui de Votre Utilisateur. Il est possible que le répartiteur qui reçoit l'appel ne soit pas en mesure de saisir ou de conserver ces renseignements. Par conséquent, lors d'un appel d'urgence, les appelants doivent toujours informer immédiatement le répartiteur de leur emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent). Si les appelants sont incapables de parler, le répartiteur pourrait ne pas être en mesure de les localiser si les renseignements sur l'emplacement ne sont pas à jour.

Les appelants devraient rester en ligne tout au long de l'appel d'urgence, jusqu'à ce que le répartiteur leur demande de raccrocher, car le répartiteur pourrait ne pas avoir le numéro ou les coordonnées de l'appelant. Si la communication avec un appelant coupe par inadvertance, l'appelant doit rappeler immédiatement. Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence produise un signal indiquant que la ligne est occupée ou que la connexion prenne plus de temps qu'un appel d'urgence traditionnel.

2.3 Limites du service

Les appels d'urgence ne fonctionneront pas dans certaines circonstances :

- si l'équipement que Vous ou Vos Utilisateurs utilisez pour passer des appels voix sur IP ne fonctionne pas ou n'est pas configuré correctement;
- si Vous ou Vos Utilisateurs subissez une panne de courant ou une panne, une suspension ou une déconnexion de Votre service Internet;
- si Votre service est résilié ou suspendu;

si Vous ou Vos Utilisateurs n'êtes pas à l'aise avec les restrictions des appels d'urgence effectués par les services Cisco, Cisco Vous recommande d'envisager un moyen d'accéder aux services d'appels d'urgence habituels.

2.4 Avertissement

VOTRE LIEU D'INTERVENTION D'URGENCE AUX FINS D'APPELS D'URGENCE PEUT SE LIMITER À L'ADRESSE DE VOTRE ENTREPRISE. IL VOUS INCOMBE D'INFORMER VOS UTILISATEURS AUTORISÉS QU'ILS DOIVENT TOUJOURS FOURNIR LEUR EMPLACEMENT ACTUEL LORSQU'ILS TÉLÉPHONENT AUX SERVICES D'URGENCE. SI VOTRE CONNEXION À LARGE BANDE, VOTRE SERVICE DE RTPC OU VOTRE RÉSEAU D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE TOMBE EN PANNE OU FAIT L'OBJET D'UNE SUSPENSION OU D'UNE INTERRUPTION TEMPORAIRE, OU SI UN AUTRE PROBLÈME INTERROMPT VOTRE CONNECTIVITÉ DE RÉSEAU, LA TECHNOLOGIE CISCO (Y COMPRIS LE SERVICE D'APPEL D'URGENCE) SERA ÉGALEMENT INTERROMPUE. CISCO NE SERA PAS RESPONSABLE DE TOUTE RÉCLAMATION DÉCOULANT DE LA DÉFAILLANCE DE LA CONNECTIVITÉ DE VOTRE RÉSEAU.

La disponibilité de certaines fonctionnalités, telles que la transmission d'un lieu d'intervention d'urgence, de Votre numéro de téléphone ou de celui de Votre Utilisateur, dépend de facteurs hors du contrôle de Cisco, notamment si ces fonctionnalités sont prises en charge par les centres d'intervention d'urgence locaux. Cisco décline toute responsabilité quant à la conduite des centres d'intervention d'urgence locaux, des tiers engagés par Vous pour faciliter la mise à jour du lieu des interventions d'urgence ou des autres adresses, et des autres tiers impliqués dans la prestation des services d'intervention d'urgence. Comme le permet la loi en vigueur, vous dégagez Cisco (y compris ses administrateurs, ses dirigeants, ses employés, ses entrepreneurs, ses concédants de licence et ses agents) de toutes responsabilités qui sont liées aux points suivants ou qui en découlent : 1) tout acte ou toute omission d'un tiers impliqué dans le traitement d'un appel d'urgence ou dans l'intervention qui s'ensuit; 2) votre incapacité à utiliser un service RTPC fourni par Cisco pour joindre les services d'urgence; 3) votre incapacité à prendre des dispositions supplémentaires pour accéder aux services d'urgence.