Description de produit pour
Cisco Catalyst SD-WAN en nuage

Cette description de produit s'applique à Cisco Catalyst SD-WAN (le « Produit »). Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification indiquée dans le CLUF ou les conditions générales (le « Contrat »); vous les trouverez ici : https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end_user_license_agreement.html. Par souci de clarté, les Descriptions de produits comme celle-ci ont toujours été appelées Descriptions de l'offre ou Contrats de licence de l'utilisateur final supplémentaires. Les références à ces documents dans ce Contrat doivent être interprétées comme une référence à la présente Description de produit.

1. Résumé

Cisco Catalyst SD-WAN en nuage combine la solution de SD-WAN de pointe de Cisco, qui permet aux entreprises et aux organisations de connecter les utilisateurs à leurs applications en toute sécurité, avec les services d'exploitation en nuage de classe mondiale de Cisco, qui simplifient la complexité opérationnelle afin de réduire les frais opérationnels et les frais généraux liés à l'exécution d'une structure en nuage de SD-WAN. Cisco Catalyst SD-WAN en nuage offre une solution automatisée où Cisco supervise le déploiement et la gestion du cycle de vie de la structure de Cisco Catalyst SD-WAN, et fournit des renseignements de bout en bout riches et exploitables pour mesurer, prévoir, comprendre et corriger les applications. Pour obtenir plus de détails sur les processus d'hébergement de l'infrastructure en nuage et les responsabilités, consultez : https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/routers/sdwan/knowledge-base/CloudOps/b-cisco-sdwan-cloudops/m-cloudops-overview.html.

2. Services d'assistance et autres services

Le cas échéant, Cisco Vous fournira une assistance pour le Produit, comme décrite ici : https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/docs/cisco-software-support-service.pdf.

3. Norme de performance

Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir le service en nuage afin que les services de base respectent ou dépassent les normes de performance décrites ci-dessous (« Niveau de service »). Ce qui suit explique les conséquences du non-respect du Niveau de service par Cisco.

3.1 Niveau de service

Niveau de service	Pendant chaque Période de mesure, la Disponibilité des Services de base sera comme suit :	
	Plan de commande	99,99 % ou plus
	Plan de gestion	99,99 % ou plus.
Période de mesure	Un mois civil	

La « **Disponibilité** » est calculée comme suit, convertie en pourcentage :

$$\frac{\text{Durée totale du service} - \text{Durée totale des pannes}}{\text{Durée totale du service}}$$

« **Services de base** » désigne le plan de contrôle et le plan de gestion, et exclut toutes les autres fonctionnalités telles que Cisco Catalyst SD-WAN Analytics et le portail Cisco Catalyst SD-WAN.

« **Plan de contrôle** » crée et gère la topographie du réseau et prend des décisions sur l'endroit où le trafic circule.

« **Plan de gestion** » est responsable de la configuration et de la surveillance centralisées.

« **Échec persistant** » signifie que nous n'avons pas réussi à atteindre le Niveau de service pendant trois Périodes de mesure consécutives au cours d'une période continue de douze mois.

« **Panne admissible** » désigne la période pendant laquelle les Services de base ne fonctionnent pas comme décrit dans la Description de produit.

« **Durée totale du service** » 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).

« **Durée totale des pannes** » désigne la durée totale agrégée de toutes les Pannes admissibles au cours d'une Période de mesure (arrondi à la minute supérieure). Pour calculer la Durée totale des pannes, chaque Panne admissible :

a. Commence lorsque Cisco enregistre un billet d'incident sur la base de l'identification par Cisco d'une Panne admissible ou lors de la confirmation d'une Panne admissible que Vous signalez à Cisco; et

b. Se termine lorsque les Services de base sont restaurés.

3.2 Intervention en cas d'Échec de Niveau de service

Si Nous ne parvenons pas à atteindre le Niveau de service pour une Période de mesure donnée, Cisco :

a. Effectuera une analyse des causes premières des raisons pour lesquelles nous n'avons pas réussi à atteindre le Niveau de service;

b. Mettra en œuvre des mesures pour éviter que l'échec ne se reproduise.

3.3 Résiliation pour Échec persistant

a. Échec persistant**.** En cas d'échec persistant, Vous pouvez résilier le Service en nuage en donnant à Cisco un préavis écrit de cinq jours. Votre droit de résiliation pour un Échec persistant est Votre seul recours si Cisco ne répond pas au Niveau de service.

   i. Si Vous avez prépayé le Service en nuage, Cisco Vous remboursera au prorata.

   ii. Si Vous n'avez pas prépayé le Service en nuage, Vous ne serez pas tenu de payer pour le reste de la durée.

b. Pour résilier en raison d'un Échec persistant, Vous devez :

   i. Être à jour dans le paiement de tous les frais applicables et payer les Services en nuage utilisés jusqu'à la date de résiliation;

   ii. Nous informer rapidement de chaque Panne admissible utilisée pour invoquer un Échec persistant lorsque Vous en avez connaissance ou que Vous soupçonnez raisonnablement un Échec.

c. Litige lié à une Panne admissible. En cas de litige à l'égard d'une Panne admissible qui s'est produite, Cisco décidera de bonne foi en fonction de nos journaux, de nos rapports de supervision et de nos enregistrements de configuration. Si Vous avez des renseignements à l'appui de Votre demande que Vous souhaitez que nous examinions, Vous devez fournir ces renseignements lorsque Vous avisez Cisco de la panne.

3.4 Pannes non admissibles. Il ne s'agit pas d'une Panne admissible si nous n'atteignons pas le Niveau de service pour l'une des raisons suivantes :

a. Maintenance planifiée ou maintenance d'urgence (la « maintenance d'urgence » est une maintenance non planifiée dans le cadre de laquelle Cisco effectue des travaux pour prévenir ou maîtriser une panne ou une dégradation du Service en nuage ou pour prévenir ou maîtriser un incident de sécurité);

b. Vos intégrations ou tout logiciel, matériel ou service tiers applicable non fourni par Cisco;

c. Votre utilisation d'une version bêta, d'évaluation ou d'essai du Service en nuage;

d. Votre incapacité (i) à utiliser le Service en nuage ou à assumer Vos responsabilités conformément à Votre contrat applicable (p. ex., les conditions générales), à la Description de produit ou de l'offre ou à la Documentation, ou (ii) à appliquer des mises à jour ou des mises à niveau lorsqu'elles sont disponibles;

e. Les facteurs hors de notre contrôle raisonnable, tels que les événements décrits comme cas de force majeure dans Votre contrat applicable, les pannes Internet, les pandémies, les actes du gouvernement, les pénuries à l'échelle du secteur, les défaillances ou les retards des transporteurs publics;

f. Si la supervision Cisco de l'environnement du Service en nuage est désactivée.

4. Protection des données

Fiche technique sur la confidentialité. La Fiche technique sur la confidentialité de Cisco Catalyst SD-WAN décrit les Renseignements personnels que Cisco recueille et traite dans le cadre de la livraison du Produit.

5. Conditions particulières

5.1 Produits Cisco intégrés. Selon Votre niveau d'abonnement à Cisco DNA, le Service en nuage peut inclure un accès limité à Cisco Umbrella SIG Essentials, à Cisco Secure Endpoint, à Cisco Secure Malware Analytics et à ThousandEyes WAN Insights (accessible sous forme de recommandations de chemin prédictif Cisco SD-WAN). Les conditions particulières aux produits pour ces produits se trouvent ici.

5.2 Restrictions géographiques. En plus des restrictions contenues dans le Contrat, le Service en nuage, y compris vAnalytics et ThousandEyes WAN Insights, et les fonctions de sécurité intégrées de Cisco (c.-à-d., Cisco Umbrella SIG, Secure End Point et Secure Malware Analytics) ne sont pas disponibles pour les clients basés en Chine continentale, à Hong Kong ou à Macao et Vous n'utiliserez pas le Service en nuage ni ces fonctions dans ces territoires.

5.3 Abonnement au contrôleur de Produit. Si Vous ne renouvelez pas Votre abonnement au Produit, cela peut avoir une incidence sur les fonctionnalités de Votre réseau.

5.4 Licences de Cisco DNA à haute disponibilité. Les licences de Cisco DNA à disponibilité élevée sont des licences complémentaires à une licence standard de Cisco DNA pour SD-WAN et ne peuvent être utilisées que pour : a) un Appareil de client de secours, afin de remplacer l'Appareil du client principal en cas de défaillance (p. ex., une panne de réseau) ou b) équilibrer les charges afin de répartir le trafic réseau entre l'Appareil du client principal et l'Appareil du client secondaire afin d'éviter la surcharge de l'un des Appareils. Votre utilisation des licences Cisco DNA à disponibilité élevée est assujettie aux conditions suivantes : 1) les appareils du client exécutant la licence Cisco DNA standard et la licence Cisco DNA à disponibilité élevée doivent être physiquement situés au même endroit, et le nombre de licences Cisco DNA à disponibilité élevée ne doit pas dépasser le nombre de licences Cisco DNA standard; 2) le trafic de bande passante total combiné des appareils du client jumelés exécutant la licence Cisco DNA standard et la licence Cisco DNA à disponibilité élevée ne doit pas dépasser le droit de bande passante de la licence Cisco DNA standard; et 3) sur le même site, la licence Cisco DNA à disponibilité élevée et la licence Cisco DNA standard jumelées doivent appartenir à la même gamme de produits (p. ex., ISR1100-6G et ISR11006G, pas ISR1100-6G et ISR4331).

5.5 Logiciels restreints

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 être responsable des licences d'exportation au niveau local et aux É.-U. lorsque vous mettez la clé d'activation du chiffrement ou que tout logiciel (y compris les mises à jour et les mises à niveau) à la disposition d'un utilisateur final (notamment pour ce qui concerne la préparation pour les inspections avant expédition) dans la mesure où de telles licences sont requises, y compris en ce qui a trait aux utilisateurs finaux en Russie, au Bélarus, ou dans un pays ou une région qui fait l'objet de sanctions ou d'autres contrôles d'exportation; b) Vous devez filtrer Vos utilisateurs finaux et bloquer tout nom de domaine ou adresse

Internet d'un utilisateur final gouvernemental, sauf si une telle utilisation est autorisée par la licence au niveau local et aux É.-U; c) Vous devez également vérifier que i) Votre utilisateur final est informé et comprend que le transfert comprend un « logiciel » de chiffrement soumis à des contrôles d'exportation en vertu de l'EAR, et que quiconque reçoit 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 gouvernemental (tel que défini dans la partie 772 de l'EAR), sauf autorisation expresse de la licence d'exportation des É.-U.

Logiciel de contrôleur hébergé. Si Vous utilisez le logiciel de contrôleur pour la prestation de services gérés, ni Votre lieu principal d'activités commerciales ni Vos centres de données utilisés pour héberger le logiciel de contrôleur ne peuvent être situés dans un pays sous embargo américain (c.-à-d., Cuba, Iran, Corée du Nord, Soudan, Syrie et les régions de Crimée, de Louhansk et de Donetsk en Ukraine).

Vérification. Nous avons 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, et Vous appuierez cette démarche et ferez en sorte que ces informations soient à notre disposition pour faciliter cette vérification. Dans un cas où nous avons 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 pouvons le prouver, nous avons le droit de résilier le Contrat immédiatement en vous envoyant un avis écrit.