



<<Service Description: Context Service Offering Description>>

Description de service : Description de l'offre Context Service

La description de l'offre Context Service (« **Description de l'offre** ») décrit les services faisant partie du Context Service (l'« **Offre** ») que Cisco Systems et ses filiales (« **Cisco** ») ou des Sources approuvées par Cisco fourniront au client concerné (« **Client** »).

Documents connexes. La présente description de service doit être lue conjointement aux termes de l'accord international portant sur les services en nuage de Cisco, disponibles à l'adresse http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/universal-cloud-terms.pdf (le « **Contrat** »).

Définition des termes. Les termes en majuscules utilisés dans la présente Description de service et qui ne sont pas définis dans la Description de service ont le sens qui leur est conféré dans le Contrat. Les termes en lettres majuscules et propres à la présente description de service sont définis dans le Glossaire à la fin du présent document.

Cisco se réserve le droit de modifier la présente description de service à tout moment.

1. APERÇU

1.1 Résumé de l'offre

Le Context Service est un service en nuage de Cisco qui fonctionne en interopérabilité avec les versions 11.5 et ultérieures des solutions Unified Contact Center Express et Unified Contact Center Enterprise de Cisco. Ce Service permet aux utilisateurs du Service de stocker et d'associer des données contextuelles à des contacts établis par les clients de l'utilisateur avec le centre d'appels de l'utilisateur. Le Context Service peut prendre en charge des données contextuelles très variées, l'utilisateur final décidant des données contextuelles qu'il veut associer aux contacts. Ainsi, l'Offre intègre les données issues des différentes façons dont les clients du Client peuvent interagir avec l'entreprise du Client, comme la voix, le clavardage, les médias sociaux, les courriels et le Web, afin d'aider l'agent à être mieux informé et à rendre cette expérience de service plus intéressante. Le service est exploité par Cisco dans un centre de données situé aux États-Unis.

Cette offre vous est proposée avec l'achat du Service d'assistance logicielle Cisco (« **SWSS** ») pour Cisco Unified Contact Center Express ou Cisco Unified Contact Center Enterprise versions 11.5 et ultérieures. Les Clients doivent avoir un abonnement SWSS actif sur une ou plusieurs des licences de produits Cisco Contact Center suivantes pour être autorisés à utiliser Context Service :

- Licences d'agent Unified CCX, tous types
- Licences d'agent Unified CCE, tous types
- Licences de port Unified CVP
- Licences d'agent Packaged CCE
- Licences d'agent HCS-Centre d'appel

Seuls les clients dont l'adresse de facturation est située dans un pays dans lequel l'Offre est disponible (comme indiqué dans l'Article 4 ci-dessous concernant la disponibilité limitée) pourront activer et utiliser l'Offre. L'assistance pour l'Offre est la même assistance que celle que vous recevez dans le cadre de votre contrat de service SWSS. La description du service SWSS est disponible sur la page des Descriptions des services Cisco à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/docs/cisco-software-support-service.pdf

1.2 Fonctionnalités

- Stockage en nuage de contexte fourni par Cisco (inclus pour tous les clients des versions 11.5 et supérieure de Cisco Unified Contact Center Express et Enterprise qui disposent de contrats SWSS)
- Intégration immédiate des composants de libre-service, de courriel et de clavardage de Cisco Contact Center ainsi que du poste d'agent.
- Chiffrement/sécurité contrôlés par l'entreprise
- Accès aux applications personnalisées de tierces parties par l'intermédiaire d'API publiées sur Cisco DevNet.

1.3 Services exclus

L'Offre ne fournit pas de redondance.

2. LIMITES, CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ ET AVERTISSEMENTS

Cisco exploite une instance unique de centre de données de l'Offre aux États-Unis. Par conséquent, le Client pourra rencontrer des périodes d'indisponibilité prolongée. Cisco rend l'Offre disponible « TELLE QUELLE » et « SELON LA DISPONIBILITÉ » sans aucune garantie de disponibilité ou de niveau de service. Une assistance est fournie en vertu du contrat SWSS associé et, par conséquent, est soumise à la Description du service SWSS.

Le Client reconnaît que : (i) l'accès du Client à l'Offre et l'utilisation de l'Offre peuvent être interrompus pour une quelconque durée d'indisponibilité non programmée ou non planifiée de toute partie ou de l'ensemble de l'Offre, pour quelque raison que ce soit, y compris en raison de pannes d'électricité, de pannes de connectivité de réseau, de pannes du système ou d'autres interruptions; et (ii) Cisco sera également habilité, sans une quelconque obligation vis-à-vis du client, à suspendre l'accès à toute partie ou à l'ensemble de l'Offre à tout moment, sur la base de l'ensemble de l'Offre : (a) pour une indisponibilité programmée à des fins de maintenance ou de modification de tout Service; (b) en cas d'attaque de déni de service ou de toute autre attaque de l'Offre, ou de tout autre événement que nous déterminerions, à notre seule discrétion, comme constituant un risque pour l'Offre, le Client ou l'un quelconque de nos autres clients si l'Offre n'était pas suspendue; ou (c) dans le cas où nous déterminerions que l'Offre est interdite par une quelconque loi, exigence réglementaire ou toute autre disposition juridique ou non juridique qui s'applique ou si Cisco détermine par ailleurs qu'il est nécessaire ou prudent de le faire pour des raisons juridiques ou réglementaires (collectivement, les « **Suspensions de service** »). Sans s'y limiter, nous ne pourrions être tenus responsables d'aucun dommage, d'aucune obligation, d'aucune perte (y compris une quelconque perte de données ou de bénéfices) ou de toute autre conséquence que le Client pourrait subir suite à toute Suspension de service. Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de notifier le Client de toute Suspension de service sept (7) jours à l'avance et de publier des mises à jour concernant la reprise de l'Offre après lesdites suspensions, mais nous ne pourrions être tenus responsables de la manière dont nous procéderons ou si nous n'effectuons pas ladite notification. Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de restaurer l'Offre au Client aussi rapidement qu'il est raisonnablement réalisable de le faire après une indisponibilité programmée nous permettant d'effectuer une maintenance ou d'apporter des modifications à l'Offre.

3. CAPACITÉ DE STOCKAGE

Il n'y a aucune limite de la quantité de stockage des données fournie au Client. Cependant, Cisco se réserve le droit d'appliquer une limite de quota de stockage des données ou des frais de stockage des données pour une quantité de données supérieure à 1 To. Si Cisco choisit d'appliquer une limite de quota de stockage des données ou de facturer des frais pour le stockage d'une quantité de données supérieure à 1 To, Cisco mettra à jour la documentation sur le site Cisco.com et appliquera la politique pour le client lors son prochain cycle de facturation SWSS. Le Client est chargé de consulter la politique la plus récente lors de son renouvellement SWSS. Par ailleurs, Cisco peut choisir d'appliquer la politique avec une notification par écrit de 90 jours à un client, indépendamment du cycle de facturation SWSS. Si le Client choisit de ne pas payer les frais, le Client aura alors la possibilité de sauvegarder les données, et Cisco effacera les données jusqu'à ce que l'utilisation du stockage des données soit dans le quota précisé.

4. DISPONIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE LIMITÉE

L'Offre n'est pas proposée aux clients de Cisco situés dans la Fédération de Russie ou la République populaire de Chine.

5. ACTIVATION DE L'OFFRE

5.1 Activation de l'Offre SaaS

5.1.1 Aperçu

Pour activer le Service, le Client aura besoin d'une adresse de courriel et d'un mot de passe en fonctionnement. Le Partenaire Cisco du Client devra créer un compte pour le client avec droit Context Service. Le Client utilisera son courriel et son mot de passe pour connecter ses solutions Cisco Unified Contact Center Express ou Entreprise à Context Service.

5.1.2 Exigences pour le client

- *Renseignements généraux et assistance raisonnable.* Le Client devra fournir à Cisco l'ensemble des renseignements et ressources raisonnablement demandés et raisonnablement nécessaires, exacts, complets et à jour pour permettre à Cisco de fournir l'Offre au Client. Fournir des renseignements précis et mis à jour concernant l'environnement logiciel et matériel du Client, les renseignements relatifs au réseau et tout autre renseignement similaire raisonnablement nécessaire ou requis pour offrir les Services. Le Client collaborera raisonnablement avec Cisco en temps opportun pour faciliter la prestation de l'Offre de Cisco au Client grâce à toute coopération, tout document ou toute approbation d'une tierce partie nécessaires pour la prestation de l'Offre de Cisco.
- *Catégorisation et résolution des problèmes.* Fournir des ressources techniques pour ce qui suit : recueillir et fournir des détails sur les problèmes signalés, participer à la reproductibilité et au triage des problèmes comme raisonnablement demandé par Cisco, participer aux tests des correctifs des problèmes, confirmer que les problèmes ne sont pas liés au matériel, aux logiciels aux applications ou à d'autres sources fournis par l'Utilisateur final.
- *Sauvegarde des données.* Toujours assurer une protection appropriée et une sauvegarde des données et des contenus des Utilisateurs finaux. Il incombe au Client l'entière responsabilité de sauvegarder et/ou de protéger d'une autre manière les données contre toute perte, tout endommagement ou toute destruction. Le Client reconnaît qu'il lui a été conseillé de sauvegarder et/ou de protéger d'une autre manière les données contre toute perte, tout endommagement ou toute destruction.

- **Sécurité.**
 - Toujours assurer une sécurité adéquate contre tout accès, utilisation ou suppression non autorisés des données de l'Utilisateur final. Établir et maintenir des politiques de sécurité appropriées au sein de l'infrastructure, ainsi que dans tout système d'exploitation ou application.
 - Le Client est responsable de la mise en œuvre et de l'utilisation de mots de passe fiables pour accéder à l'infrastructure Cisco et au portail d'assistance associé. Voici les lignes directrices courantes pour le choix de mots de passe fiables. Elles sont conçues pour rendre les mots de passe plus difficiles à deviner par les outils de supposition intelligente : (i) inclure des chiffres, des symboles, des lettres en majuscule et en minuscule dans les mots de passe; (ii) la longueur du mot de passe doit être environ de 12 à 14 caractères; (iii) éviter tout mot de passe basé sur la répétition, les mots du dictionnaire, les séquences de lettres ou de chiffres, les noms d'utilisateur, les noms de proches ou d'animaux domestiques, ou des renseignements biographiques (par exemple, les dates, les numéros d'identification, les noms ou dates de vos ancêtres...).
 - Le Client ne doit pas utiliser les Services pour envoyer des pourriels, des virus ou des maliciels.
 - Le Client est responsable de tout événement catastrophique de sécurité résultant de toute configuration non autorisée des composants de l'Offre par le personnel du Client. Ces événements incluent, entre autres, la configuration des composants de l'Offre d'une manière non prévue dans la Documentation, la création d'un relais ouvert, la modification de la configuration réseau définie par Cisco, l'arrêt de l'infrastructure de Cisco, etc.
 - Le Client devra veiller à protéger son autorisation d'accès contre tout accès par une tierce partie et devra immédiatement modifier ses identifiants si une tierce partie a pris connaissance de ces renseignements. Le Client doit veiller à ce que l'autorisation d'accès ne soit utilisée que par les personnes dûment autorisées. Cisco ne sera aucunement tenue responsable si une tierce partie utilise l'Offre Cisco à l'aide de l'autorisation d'accès attribuée au Client. Le Client dégagea Cisco de toute responsabilité et l'indemniserà pour tout dommage découlant d'une utilisation à bon ou mauvais escient.
- **Révision de conformité.** Cisco a le droit, moyennant un avis raisonnable, de vérifier les archives de l'Abonné (y compris, sans s'y limiter, la Liste) pendant les heures normales de travail afin de s'assurer que l'Abonné respecte les exigences ci-dessus. Cisco assumera le coût de la vérification, à moins qu'il ne soit découvert que le Client fait un usage abusif du Service.

6. ACTIVITÉS DE L'OFFRE

6.1 Directives en matière d'assistance et de recours au niveau hiérarchique supérieur

L'assistance et le recours au niveau hiérarchique supérieur sont fournis comme indiqué dans la Description de service associée pour le SWSS.

6.2 Maintenance et mises à jour

- Cisco réalise périodiquement des opérations de maintenance programmées visant à mettre à jour les serveurs et les logiciels utilisés pour la prestation du Service. Cisco émettra des notifications pour une telle maintenance programmée uniquement via <https://status.ciscopark.com/>. Nonobstant ce qui précède, le Client accepte que Cisco puisse être dans l'obligation d'exécuter sans préavis diverses opérations urgentes de maintenance. Cisco exploite une instance unique de centre de données de l'Offre aux États-Unis. Par conséquent, le Client pourra rencontrer des périodes d'indisponibilité prolongée.
- Cisco se réserve le droit de modifier et mettre à jour les caractéristiques et fonctionnalités des Services, sans frais supplémentaires pour le Client. Ces mises à jour comprennent toute version ultérieure des services contenant des améliorations fonctionnelles, des extensions, des corrections d'erreur ou des correctifs qui sont généralement disponibles gratuitement pour les clients qui ont un contrat SWSS actif pour CCE et CCX, version 11.5 ou ultérieure. Les mises à jour ne comprennent pas les versions, options ou produits à venir pour lesquels Cisco attribue une licence séparément ou qui ne sont pas compris dans le niveau d'assistance applicable.
- Fournir toutes les Mises à jour et Versions commercialement par Cisco. Cisco notifiera le Client de toute modification ou mise à jour importante via <http://www.cisco.com/go/contextservice>. Cisco déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer qu'aucune modification ou mise à jour ne dégrade de manière importante les performances des Services ou de l'utilisation des Services par le Client. Cisco s'assurera qu'aucune modification ou mise à jour n'entraîne un coût supplémentaire important pour le Client pour la poursuite de son utilisation des Services.
- Cisco déploiera des efforts raisonnables pour mettre en œuvre les modifications ou les mises à jour d'une manière qui aura des conséquences minimales sur l'utilisation des Services par le Client, mais n'offre aucune garantie qu'un tel préavis sera fourni. Cisco fournira un préavis de sept (7) jours uniquement lorsque cela sera possible.

ANNEXE B

Conditions facultatives pour l'Offre SaaS

1. Confidentialité/sécurité

Toutes les données stockées dans le cadre de l'Offre sont stockées uniquement aux États-Unis. Les renseignements ci-dessous décrivent les types de renseignements que nous recueillons et conservons. Ces renseignements peuvent également être trouvés dans la déclaration supplémentaire sur la Confidentialité de Context Service, disponible sur http://www.cisco.com/web/siteassets/legal/privacy_full.html

Renseignements supplémentaires sur l'anonymat des données Context Service de Cisco

Notez que cette page est un supplément à la [Déclaration de confidentialité de Cisco](#). Afin de comprendre les méthodes de collecte et d'utilisation des données pertinentes pour un site ou une solution en particulier, vous devez lire la [Déclaration de confidentialité de Cisco](#) et tout complétement applicable.

Collecte et utilisation des renseignements

Définitions des utilisateurs

Context Service recueille et conserve différents renseignements selon le type d'utilisateur accédant au système. Le présent document classe les différents utilisateurs comme suit :

- Vous : administrateurs de Cisco Contact Centers et de Context Service. Le public auquel ce document est destiné.
- Structure : un client de Cisco, ou son partenaire ou une de ses filiales, qui est titulaire d'une licence pour les produits de Cisco Contact Center et qui conserve des données sur Context Service.
- Agent : un employé d'une structure.
- Client : le client d'une structure (votre client). Également désigné par le terme « appelant ».

Renseignements sur les personnes et la structure :

Renseignements d'enregistrement (intégration) : Lorsque vous (et/ou votre structure) vous inscrivez pour utiliser Context Service de Cisco (le « Service »), nous recueillons des données personnelles sur vous, dont votre nom, votre adresse de courriel (les « Renseignements d'enregistrement »), en plus d'un mot de passe (les « Renseignements d'authentification »). Nous recueillons également le nom de votre structure et tous les autres renseignements que vous nous fournissez sur vous ou votre employeur.

Nous utilisons les Renseignements d'enregistrement pour vous inscrire, vous et votre structure, au Service, pour vous informer des fonctionnalités et des mises à jour, pour comprendre comment le Service est utilisé et pour apporter des améliorations au Service et aux autres produits et services Cisco.

Renseignements sur les agents

Nous recueillons et conservons des renseignements sur vos agents/employés. Nous recueillons et conservons le nom et/ou l'identité d'un agent comme indiqué dans Cisco UCCE ou Cisco UCCX. Nous recueillons et conservons également tout autre renseignement que vous nous fournissez concernant vos agents.

Renseignements sur l'hôte et l'utilisation

Nos serveurs enregistrent automatiquement certains renseignements lorsque vous, vos employés et vos clients utilisez le Service, dont l'adresse IP, l'identifiant d'agent utilisateur, le type de système d'exploitation et sa version, ainsi que les versions des clients (les « Renseignements sur l'hôte »). Nous enregistrons aussi automatiquement les renseignements concernant l'utilisation que vous et vos employés faites du Service, dont les actions effectuées, la date et l'heure, la fréquence, la durée, la quantité, la qualité, la connectivité réseau, les renseignements sur les performances relatives aux connexions, les clics et d'autres renseignements d'utilisation des fonctionnalités (les « Renseignements sur l'utilisation »). Nous utilisons les Renseignements sur l'hôte, les journaux d'erreurs générés par l'application et les Renseignements sur l'utilisation pour savoir comment le Service est utilisé, diagnostiquer les problèmes, réagir aux demandes d'assistance, réaliser des analyses et des analyses statistiques globales et améliorer le Service et d'autres produits et services Cisco. Nous utilisons aussi les Renseignements sur l'hôte pour afficher l'état (enregistrement et état de la connexion) de vos serveurs et des clients dans les outils de gestion du service. Nous utilisons aussi ces renseignements pour envoyer des sondes (« pings ») périodiques à vos serveurs et clients afin de vérifier leur état de connexion au service.

Catégories de données

Nous recueillons et conservons des données relatives au service comme le demande votre configuration du service. Il existe deux grandes catégories de données relatives au service : les champs fixes et vos champs personnalisés. Cisco fournit un ensemble par défaut (ensembles de champs de base) pour les champs personnalisés. Tous les champs personnalisés sont facultatifs et, en fin de compte, vous décidez des données stockées dans les champs (que ce soit les champs définis par Cisco ou définis par la structure). Les champs et ensembles de champs contiennent généralement des renseignements sur vos clients.

Champs fixes

Certains champs sont fixes et sont utilisés pour conserver des métadonnées sur le client ou ses activités. Ceux-ci sont renseignés par le service, par exemple la date et l'heure, l'identifiant d'agent, les groupes de travail d'autorisation, le schéma des champs personnalisés, etc. Les métadonnées pour une activité client peuvent inclure, sans s'y limiter, le type de support de l'interaction (par exemple, « voix » ou « courriel »), l'état actuel de l'interaction (p. ex. « clos »), l'autorisation associée à l'interaction et toute « étiquette » que vous appliquez à l'interaction. Ces métadonnées sont conservées sous forme de texte brut, mais transférées via une couche chiffrée (HTTPS).

Champs personnalisés

Tous les champs personnalisés sont affectés à l'une des trois catégories de confidentialité :

- Les renseignements personnels identifiables (PII) : renseignements qui peuvent être personnellement reliés à une personne. Les PII sont toujours conservés et transférés (chiffrement de bout en bout et de transfert) sous un format chiffré. Exemples : le nom, le courriel, l'adresse postale, le numéro de téléphone, l'âge, la date de naissance, etc.
- Chiffrés, mais non PII : renseignements qui ne peuvent pas être reliés à une personne, mais sont encore considérés comme confidentiels. Les champs chiffrés, mais non PII sont toujours conservés et transférés dans un format chiffré.
- Non chiffrés : renseignements non PII et non confidentiels. Ils sont conservés sous forme de texte brut, mais transférés via une couche chiffrée (HTTPS).

Cisco fournit plusieurs champs par défaut comme modèle dans lequel vous pouvez conserver des données. Vous sélectionnez les champs que vous désirez utiliser pour conserver des données. Tous les champs sont facultatifs. Les champs définis par Cisco couvrent les champs les plus courants utilisés dans un centre d'appel, comme le nom du client, l'adresse, le numéro de téléphone, le courriel, les remarques, le lien d'activité, etc..

Vous et votre structure pouvez créer des champs personnalisés supplémentaires pour conserver des données concernant les activités de votre client en définissant un nom de champ, une classe de confidentialité et un type de données pour le champ. Ces définitions de champs sont regroupées par ensembles et deviennent le schéma de données personnalisé de votre structure.

Nous recueillons et conservons les détails concernant le schéma de données que vous créez pour conserver les données de contexte. Nous recueillons le nom des champs, leur niveau de confidentialité, leur type de données et la façon dont ils sont regroupés dans les ensembles de champs.

Protection de vos renseignements

Le service utilise différentes sortes de chiffrement pour protéger différents types de données en transit et en stockage.

Le chiffrement de bout en bout est utilisé pour protéger les champs personnalisés chiffrés que vous partagez dans le cadre du Service. Juste avant que vous envoyiez un message à partir de votre appareil client, il est chiffré localement sur votre appareil. Les messages demeurent chiffrés jusqu'à ce que d'autres utilisateurs autorisés les récupèrent sur leur appareil, où ils sont déchiffrés localement sur ledit appareil.

Le transfert chiffré (également connu sous le nom de protocole HTTPS) est utilisé pour protéger toutes les connexions vers le Service et à partir du Service. Lorsque vous vous inscrivez au Service, que vous conservez ou récupérez les données, ou que vous vous connectez à des services ou applications tiers via des SDK fournis par Cisco, nous utilisons toujours le chiffrement de transfert.

Comme mentionné ci-dessus, les champs personnalisés sont conservés sur nos serveurs en fonction de leur définition de champ. La définition de champ détermine si le champ est conservé chiffré ou non. Les Renseignements d'authentification sont chiffrés dans le stockage; les Renseignements sur l'hôte et les Renseignements sur l'utilisation ne le sont pas.

Utilisation des témoins et d'autres technologies Web

Lorsque vous, vos employés et les clients utilisez le Service dans un navigateur Web, nous utilisons des témoins, le stockage local et d'autres technologies de stockage dans le navigateur pour nous assurer que vous pouvez rester connecté au Service jusqu'à ce que vous choisissiez de vous déconnecter, afin d'améliorer les performances du Service. Ces technologies peuvent stocker les renseignements d'enregistrement, les renseignements sur l'hôte ou les renseignements sur l'utilisation. Les témoins sont toujours envoyés par transfert crypté.

Communication de vos renseignements

Nous ne partageons pas vos renseignements ou les renseignements de vos clients avec des tiers sans votre autorisation.

Autres

Votre utilisation des Services doit être conforme aux [Modalités de service SaaS de Cisco](#).