



Description de l'offre : Cisco Edge Intelligence

La présente description de l'offre (« **Description de l'offre** ») décrit le service en nuage Cisco Edge Intelligence (le « **Service en nuage** » ou « **EI** »). Votre utilisation du Service en nuage est régie 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 (ou toute autre condition similaire existant entre Vous et Cisco) (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. Table des matières

1. Description de l'offre

EI est une solution pour gérer le cycle de vie des données recueillies à partir des capteurs de l'Internet des objets (IDO). Il permet d'extraire les données des capteurs au moyen de connecteurs logiciels vers des réseaux qui exécutent des protocoles industriels ou d'autres protocoles tels que l'architecture unifiée OPC, Modbus, le protocole industriel Ethernet (EIP) et le protocole industriel commun (CIP), et MQ Telemetry Transport (MQTT). Une fois que les données sont extraites, elles sont mises dans des formats standard de l'industrie afin qu'elles puissent être transformées ou envoyées, non transformées, aux applications choisies par le Client.

Les Clients de l'EI peuvent ensuite transformer les données – les filtrer, les compresser ou les analyser – de manière entièrement personnalisable. Grâce à l'intégration d'EI dans un environnement de développement intégré (EDI), les Clients peuvent développer et exécuter des scripts personnalisés sur toutes les données (capturées à partir de la gamme complète de capteurs attachés à l'EI) et télécharger les scripts sur EI pour les exécuter sans quitter l'EDI.

Enfin, l'EI offre aux Clients un contrôle centralisé et granulaire sur les données en leur permettant de créer des politiques de gouvernance personnalisées qui s'appliquent aux données. Ces politiques peuvent spécifier le flux de données complet (de quels capteurs les données sont extraites et vers quelles destinations d'application les données sont envoyées) et les transformations, le cas échéant, qui sont appliquées aux données avant qu'elles soient livrées à la destination.

1.1. Maintenance et mises à jour

Cisco s'efforce de Vous fournir au moins sept (7) jours de préavis pour les mises à jour et les activités de maintenance planifiées au sein de l'interface utilisateur d'EI.

1.2. Indisponibilité non planifiée

Cisco fournit une notification des temps d'arrêt non planifiés sur le site d'état du système à l'adresse <https://statuspage.ciscokinetic.io/>. Sur ce site, Vous pouvez également Vous abonner pour recevoir par courriel des mises à jour de l'état

1.3. Objectifs des niveaux de service

Cette section décrit les KPI et les Objectifs des KPI que Cisco s'efforce d'atteindre pour le Service en nuage. Les parties se servent des KPI uniquement pour surveiller le rendement du Service en nuage. Cisco ne pourra pas être tenu responsable de tout manquement aux Objectifs de KPI.

Mesures du rendement. Cisco utilisera ses processus et outils standards pour mesurer et déterminer si Cisco atteint ses Objectifs de KPI.

Rapports sur le rendement. Sur demande, mais après au moins trente (30) jours suivant la fin de chaque Période de mesure, Cisco Vous transmettra un rapport sur les KPI pour la Période de mesure visée (« **Rapport sur le rendement** »).

Raisons de dispense.

Toute incapacité de Cisco à atteindre l'Objectif de KPI est dispensée dans la mesure où elle découle :

- (i) d'un acte matériel ou d'une omission de Votre part en violation des conditions générales du Contrat;
- (ii) du non-respect de Vos obligations au titre des Responsabilités du Client indiquées plus bas;

- (iii) des problèmes extérieurs aux applications et aux centres de données que Cisco gère et contrôle;
- (iv) de la maintenance ou les mises à jour, comme décrit dans la section 1.2 (Maintenance et mises à jour);
- (v) d'une indisponibilité non planifiée en raison d'incidents hors de la volonté de Cisco, comme décrit dans la section 1.3 (Indisponibilité non planifiée);
- (vi) des retards ou des défaillances causés par (a) Votre équipement ou celui d'un tiers, (b) Vos services ou ceux d'un tiers, (c) Votre logique applicative ou celle d'un tiers (y compris, sans s'y limiter, tous les scripts, le langage naturel, l'intégration d'applications tierces, la logique de l'API, etc.), (d) des personnalisations d'applications ou (e) de plateforme qui sont en dehors du contrôle direct de Cisco; ou
- (vii) Votre incapacité à mettre en œuvre les recommandations de Cisco nécessaires pour remédier aux incidents.

Responsabilités du Client.

Le Client devra :

- a. mettre à la disposition de Cisco un interlocuteur unique qui coopérera avec Cisco et répondra à ses demandes en ce qui concerne la vérification d'une panne ou le rendement des KPI;
- b. fournir les renseignements pouvant être raisonnablement demandés par Cisco pour aider Cisco à résoudre une panne;
- c. fournir à Cisco la coopération et l'assistance raisonnablement nécessaires pour vérifier l'exactitude des mesures de Cisco et l'analyse de son rendement conforme aux Objectifs de KPI.

Cisco utilisera les KPI indiqués ci-dessous pour analyser le rendement. Chacun est décrit dans une annexe distincte jointe aux présentes et fait partie de la présente Description de l'offre par cette référence :

Nom du KPI	Annexe
Disponibilité des services	A
Objectif de point de reprise	B
Objectif de temps de reprise	B

1.4. Fonctionnalités bêta

Cisco prévoit d'offrir des fonctionnalités et des ensembles, sur une base continue, au choix de Cisco, qui seront marqués comme « Bêta »; Vous devez choisir d'utiliser ces fonctionnalités et ces ensembles Bêta avant qu'ils soient activés.

2. Protection des données

Les seules données que Cisco recueille qui pourraient être des Renseignements permettant d'identifier une personne sont le nom et le mot de passe de chaque utilisateur du Service en nuage. Cisco utilise ces renseignements uniquement pour gérer l'accès au Service en nuage et l'administrer; ces informations sont nécessaires pour que Cisco Vous fournisse le Service 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](#).

3. Assistance

Les Services en nuage sont offerts avec un service d'assistance par téléphone 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 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.

4. Assistance

Les Services en nuage sont offerts avec un service d'assistance par téléphone 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 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.

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.

Le tableau ci-dessous décrit les objectifs de temps de réponse de Cisco en fonction de la gravité des demandes. Cisco peut ajuster la gravité des demandes pour s'harmoniser 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 demandes et celui où l'ingénieur en assistance communique avec Vous.

Gravité 1 : le Service en nuage n'est pas disponible, ne fonctionne plus ou a une incidence critique ou importante sur les opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande. La personne ayant soumis la demande et Cisco mobiliseront des ressources à temps plein pour résoudre la situation.

Gravité 2 : le fonctionnement du Service en nuage est défaillant ou des aspects importants des opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande sont touchés par une performance logicielle inacceptable. La personne ayant soumis la demande et Cisco mobiliseront des ressources à plein temps pendant les Heures de travail normales pour résoudre la situation.

Gravité 3 : le fonctionnement du Service en nuage est réduit, bien que la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. La personne ayant soumis la demande et Cisco sont 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 le Service en nuage est requise. Il y a peu ou pas d'incidence sur les opérations commerciales de la personne ayant soumis la demande. La personne ayant soumis la demande et Cisco sont tous deux disposés à mobiliser des ressources pendant les Heures de travail normales afin de fournir de l'information ou de l'assistance, selon les besoins.

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 de Cisco, les Jours ouvrables, pour le traitement des appels de demande d'assistance.

Votre accès aux Services en nuage et Votre utilisation de ceux-ci peuvent être suspendus pour la durée d'un temps d'arrêt (prévu ou imprévu), y compris à la suite d'événements catastrophiques, d'un refus de service externe, d'une autre faille de sécurité ou d'un incident opérationnel.

Annexe A : KPI relatif à la disponibilité des services

Objectif de niveau de service	Le pourcentage de disponibilité sera de 99,5 % ou plus pour chaque Période de mesure (comme défini plus bas).
Période de mesure	Un mois civil
Objectif commercial des niveaux de service	Aider à maintenir la disponibilité des Services en nuage.
Calcul du Niveau de service et définitions connexes	<p>Le « Pourcentage de disponibilité » sera calculé comme suit, converti en pourcentage :</p> $\frac{\text{Nbre total de min de service} - \text{Nbre total de min de panne admissible}}{\text{Nbre total de min de service}}$ <p>où :</p> <p>« Nbre total de min de 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).</p> <p>« Panne admissible » correspond à une panne qui : (a) est le résultat d'une panne générale du Service en nuage; (b) ne fait pas partie des exceptions mentionnées dans la section 1.4 Raisons de dispense de la présente Description de l'offre; (c) est directement attribuable à une défaillance du Service en nuage; et (d) ne découle pas d'une incapacité des Services en nuage à interagir avec Vos composants ou ceux d'un tiers.</p> <p>« Nbre total de min de panne admissible » correspond à la somme globale du nombre de minutes de temps d'arrêt, qui sont occasionnées par toute Panne admissible pendant la Période de mesure. Aux fins du calcul du Nombre total de minutes de panne admissible, chaque Panne admissible (i) commence dès que (a) Cisco détecte la panne ou que (b) Cisco crée un billet d'incident après qu'un Client signale à Cisco une panne avec suffisamment de renseignements pour que Cisco puisse confirmer la panne; et (ii) se termine lorsque les Services en nuage sont entièrement rétablis. La durée d'une Panne admissible sera arrondie, à la hausse ou à la baisse, à la minute près.</p> <p>Les éléments suivants ne seront pas compris dans le calcul du Nombre total de minutes de panne admissible : (a) les pannes pendant des périodes de maintenance planifiées, (b) les changements opérationnels d'urgence ou (c) les événements de force majeure.</p>

Annexe B : KPI relatifs à une reprise sur sinistre

Objectif de point de reprise (RPO) :

Un Objectif de point de reprise (RPO ou Recovery Point Objective) est défini comme la période cible maximale visée pendant laquelle les données peuvent être perdues par un Service en nuage en raison d'un incident majeur. L'engagement relatif au RPO pour le Service en nuage est de **4 heures**.

Objectif de temps de reprise (RTO) :

L'Objectif de temps de reprise (RTO ou Recovery Time Objective) correspond à la période visée et au niveau de service auxquels un processus opérationnel doit être rétabli après un sinistre (ou une interruption) afin d'éviter des conséquences inacceptables associées à une interruption de la continuité des activités. L'engagement relatif au RTO pour le Service en nuage est de **4 heures**.