

Description de l'offre pour Cisco Operational Insights

APERÇU

Le contrat universel de nuage de Cisco (« **Contrat** ») et les présentes modalités régissent votre utilisation de **Cisco Operational Insights** (ainsi que le soutien associé, le « **Service en nuage** »). Une copie du Contrat se trouve à l'adresse : http://www.cisco.com/c/fr_ca/about/legal/cloud-and-software.html?dtid=osscdc000325. À moins d'être définis dans le texte ou dans l'annexe A ci-présents, les mots en lettres majuscules utilisés dans cette Description de l'offre sont définis dans le Contrat.

Si un Service en nuage mentionné dans cette Description de l'offre est compatible avec d'autres produits ou offres de services Cisco non référencés dans les présentes, ces autres produits ou solutions peuvent avoir des contrats de licence supplémentaires qui s'appliquent à votre utilisation de ces produits et offres. Vous êtes également tenus de respecter les conditions des autres produits et offres de Cisco, le cas échéant. Les modalités déterminées dans le présent document s'appliquent au Service en nuage répertorié dans cette Description de l'offre, qu'il soit acheté pour une utilisation autonome ou acheté pour être utilisé avec ces autres produits ou offres de Cisco.

DESCRIPTION DE L'OFFRE ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Description.

Cisco® Operational Insights est un outil complet vous aidant à surveiller, à gérer et à optimiser vos ressources, vos capteurs de l'Internet des objets (IDO), vos systèmes d'alarme et vos flux de travaux opérationnels (les « **Actifs** »). Conçu selon un principe d'ouverture technologique, le Service en nuage est compatible avec une vaste gamme d'étiquettes et de capteurs, comme le Wi-Fi, Bluetooth basse énergie, RFID et divers moniteurs environnementaux, vous permettant d'intégrer, de surveiller et de gérer vos opérations connectées en tout temps. Le tableau de bord du Service en nuage vous donne une vue d'ensemble de vos opérations en temps réel, ce qui vous permet de remédier aussitôt à certains problèmes et d'optimiser vos processus opérationnels. En outre, vous pouvez consulter une foule de relevés enregistrés et les indicateurs clés de performance, qui vous aideront à évaluer l'efficacité des opérations et à mesurer l'incidence des nouveaux processus en continu.

Veillez consulter la Documentation pour obtenir de plus amples renseignements sur les caractéristiques techniques, les exigences en matière de configuration, les fonctionnalités et les autres caractéristiques du Service en nuage.

Conditions supplémentaires.

A. Assistance technique.

- a. Cette section décrit l'assistance technique relative au Service en nuage. Cette section doit être consultée conjointement aux documents suivants, également présents sur le site <http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/> : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts et (3) Directives en matière de gravité et de signalisation progressive. Tous les termes en majuscules dans cette section revêtent la signification qui leur est donnée dans l'annexe A ci-dessous ou dans le Glossaire. Les définitions dans l'annexe A ci-dessous prévaudront en cas de définitions contradictoires.

- b. Responsabilités de Cisco :
- i. L'équipe de soutien de Cisco est disponible en tout temps pour vous aider, par téléphone (1 877 330-9746) ou par courriel (opinsights-support@external.cisco.com), relativement à l'utilisation, la configuration et le dépannage du Service en nuage. Pour les demandes de soutien de niveaux de gravité 1 et 2, Cisco répondra dans l'heure. Autrement, pour les demandes de niveaux de gravité 3 et 4, Cisco vous répondra dans les 24 heures. L'équipe gère les problèmes conformément aux Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco.
 - ii. L'accès à Cisco.com. Ce système offre au client des renseignements utiles d'ordre technique ou général sur les produits Cisco ainsi qu'un accès à la bibliothèque en ligne du Centre de logiciel Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.
 - iii. Des efforts raisonnables d'un point de vue commercial seront déployés pour fournir des correctifs ou des solutions de contournement pour tout problème signalé concernant le Service en nuage. Avantage du Service en nuage : l'ensemble des correctifs ou des versions de maintenance/mises à jour destinées aux utilisateurs du Service en nuage rencontrant un problème avec leur abonnement sera mis en œuvre automatiquement avec peu ou pas d'action de la part du client.
 - iv. Versions de maintenance et mises à jour mineures. Tous les clients payants recevront des mises à jour correspondant à la version du Service en nuage à laquelle ils se sont abonnés (« **Mises à jour** »). Ces Mises à jour sont limitées aux éléments du Service en nuage qui sont sous licence valide et qui sont couverts par un contrat d'Abonnement en vigueur et dont le compte est en bon ordre. Cisco peut également lancer des fonctionnalités supplémentaires ou des services complémentaires qui ne sont pas inclus dans l'abonnement et sont offerts moyennant des frais supplémentaires. Cisco peut, à tout moment, désactiver ou supprimer certaines fonctionnalités considérées comme amorties ou peu utilisées par les clients. La Documentation de soutien applicable de la dernière version de production, le cas échéant, est sur Cisco.com et se limite uniquement à l'instance de production actuelle du Service en nuage.
- c. Responsabilités du client :
- i. Indiquer un niveau de gravité conforme à celui décrit dans les Directives en matière de gravité et de signalisation progressive de Cisco. Consulter le document (https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Severity_and_Escalation_Guidelines.pdf) à propos de toutes les interactions entre le client et l'équipe de soutien du Service en nuage.
 - ii. Octroyer à Cisco un accès raisonnable aux mots de passe des systèmes afin de pouvoir diagnostiquer les problèmes et, si possible, les résoudre à distance.
 - iii. Le client doit fournir tout Matériel nécessaire à la localisation des défaillances.
 - iv. Déployer tous les efforts raisonnables pour isoler le problème relatif au Service en nuage avant de demander de l'aide à Cisco.
 - v. Acheter, installer, configurer et fournir le soutien technique pour tous les éléments suivants :
 1. produits tiers, y compris les mises à niveau requises par Cisco ou les services associés;
 2. infrastructure réseau, y compris, mais sans s'y limiter, les Réseaux de données locaux et étendus ainsi que les équipements requis par Cisco pour l'utilisation du Service en nuage.

B. Maintenance planifiée. Cisco réalise périodiquement des opérations de maintenance planifiées visant à mettre à jour les serveurs et les logiciels utilisés pour la prestation du Service en nuage. Cisco accepte de faire tous les efforts raisonnables pour Vous fournir des avis préalables à toutes les périodes de maintenance planifiées ou avant toutes les interruptions planifiées qui auront des incidences sur Votre utilisation du Service en nuage. Nonobstant ce qui précède, Vous acceptez que Cisco puisse, dans certaines situations, être dans l'obligation d'exécuter sans préavis diverses opérations urgentes de maintenance du Service en nuage.

C. Évaluation. L'accès à la version d'essai du Service en nuage est offert pour une période de soixante (60) jours au plus. L'essai du Service en nuage est également fourni « EN L'ÉTAT », sans soutien ni garantie explicite ou implicite d'aucune sorte. À tout moment pendant ou à la fin de l'essai, Cisco peut désactiver ou supprimer votre compte, ainsi que les données, les renseignements et les fichiers connexes, et interdire tout accès à ceux-ci pour n'importe quel motif.

D. Restrictions d'utilisation. Vous ne pouvez pas déployer ou utiliser le Service en nuage de telle sorte qu'il (i) dépasse la durée de la période d'abonnement applicable (p. ex., 1, 3 ou 5 ans), ou (ii) dépasse, sans qu'on ait effectué de paiement supplémentaire, une limite d'utilisation ou un autre paramètre relatifs à Votre licence (p. ex., limites du nombre de périphériques, sites, points d'accès, hôtes, etc.) défini dans cette Description de l'offre, une Commande, l'UGS, l'identifiant de produit (PID) ou la Documentation pour le Service en nuage.

E. Autorisation. Vous comprenez et convenez que vous êtes le seul responsable de l'obtention de l'ensemble des autorisations nécessaires auprès des détenteurs des Actifs surveillés et gérés par le Service en nuage. Cisco n'a aucune obligation de confirmer que ces autorisations ont été obtenues et n'assume aucune responsabilité à cet égard.

F. Utilisation des données par Cisco. Dans le cadre de votre utilisation du Service en nuage, vous produirez et rendrez accessible à Cisco ou générerez par votre utilisation du Service en nuage (i) des données de clients et (ii) des données de télémétrie (tous ces éléments seront collectivement désignés ci-après « **Données** »). Vous reconnaissez et consentez à ce que Cisco puisse utiliser les Données afin (a) de fournir, d'améliorer, de personnaliser ou de prendre en charge les Services en nuage et (b) de créer des Données statistiques. Cisco est autorisée à transmettre des Données (x) au sein de Cisco et de ses filiales internationales ainsi qu'avec nos fournisseurs agréés, et ce, uniquement aux fins autorisées ci-dessus; (y) afin de se conformer à la Loi et en vertu de la politique de Cisco relative aux demandes des services policiers à <http://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-transparency-center/validation/report.html>; ou (z) avec votre consentement écrit. Tous les renseignements personnels compris dans les Données sont définis et assujettis aux conditions définies au Contrat.

Certaines Données que Cisco recueille du Service en nuage, ou que vous transmettez ou rendez accessibles à Cisco dans le cadre de votre utilisation du Service en nuage, sont nécessaires pour les utilisations essentielles et la fonctionnalité dudit Service en nuage. Les Données sont également utilisées par Cisco pour fournir des services connexes comme l'assistance technique et pour améliorer de façon continue l'exploitation, l'efficacité de la sécurité et des fonctionnalités des services en nuage. Pour ces raisons, votre seul choix pour refuser la collecte de Données sera de désinstaller ou de désactiver le Service en nuage.

G. Utilisation des données statistiques. Vous cédez à Cisco par la présente une licence non exclusive, transférable, irrévocable, mondiale, perpétuelle, libre de droits et intégralement acquittée pour l'utilisation des Données statistiques quel qu'en soit l'usage, y compris, aux fins d'amélioration, de mise au point, de mise en marché ou de promotion des produits et services Cisco incluant le Service en nuage.

H. Sécurité des données. Cisco mettra à jour des mécanismes de protection administratifs, physiques et techniques conformes aux normes de l'industrie et à la Documentation, conçues pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données utilisées par Cisco.

Annexe A

Définitions

La « **Documentation** » désigne les instructions d'utilisation de Cisco, les guides techniques, les fiches techniques et la documentation destinés aux utilisateurs sous forme imprimée ou exploitable par machine qui décrivent la fonctionnalité et les caractéristiques du Service en nuage ou du Logiciel applicable.

Les « **Données statistiques** » désignent toutes les informations et les données que Cisco déduit des données clients ou des données de télémétrie en sachant que ce type d'informations et de données est sous forme agrégée ou que leurs signes d'identification ont été retirés de sorte qu'il n'est pas raisonnablement possible de les utiliser pour identifier une personne ou une entité.