



Description de l'offre : plateforme Cisco® Intersight

La présente description de l'offre (« Description de l'offre ») décrit la plateforme Cisco Intersight® (les « Services en nuage »). Votre abonnement est régi 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 cette Description de l'offre et/ou la commande qui ne sont pas autrement définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

1. Description

Cisco Intersight est une plateforme de gestion de systèmes qui permet aux entreprises de services informatiques d'analyser, de simplifier et d'automatiser leurs environnements de centres de données et de nuage public grâce à un portail utilisateur intuitif. Les Services en nuage comprennent les offres suivantes :

Services de plateforme. S'intègrent au matériel de serveur UCS sur site et les gestionnaires de logiciels UCS (c'est-à-dire, Cisco UCS Manager et le contrôleur de gestion intégré Cisco® [IMC]) pour surveiller l'état et l'inventaire des appareils du centre de données, installer et configurer les périphériques et surveiller les défaillances. Les Services de plateforme comprennent ce qui suit :

- Portail Intersight
- Appliance virtuelle
- API REST
- Application mobile

Services d'infrastructure. S'intègrent à certaines solutions Cisco et tierces, comme indiqué à la page https://intersight.com/help/supported_systems. Les services d'infrastructure comprennent ce qui suit :

- Gestion des serveurs UCS
- Gestion HyperFlex
- Moteur d'optimisation de charge de travail Intersight
- Orchestrateur de nuage Intersight
- Service Kubernetes Intersight (IKS)
- Service Intersight pour HashiCorp Terraform (IST)*

* Le service Intersight pour HashiCorp Terraform (IST) est une intégration de la plateforme Cisco Intersight à HashiCorp Terraform Cloud for Business (TFCB). Le TFCB n'est pas compris dans les services d'infrastructure en nuage Intersight et doit être acheté séparément.

Intégration d'API à des solutions tierces

- Module d'extension du gestionnaire de service des TI (ITSM) Cisco Intersight. Consulter la page https://intersight.com/help/supported_systems.
- Intégrations mises en œuvre par le client à des solutions tierces utilisant les API REST de Cisco Intersight.

2. Conditions générales supplémentaires

- 2.1** L'essai d'accès aux Services en nuage est offert pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours au plus.
- 2.2** Vous ne pouvez utiliser IST, qui fait partie des Services d'infrastructure, que si vous avez acheté au moins un abonnement HashiCorp Terraform Cloud for Business de Cisco.
- 2.3** Certains services peuvent être requis pour accéder à la plateforme Intersight sans être compris dans les Services en nuage, notamment :
- Licence Cisco Smart
 - Identifiant de Cisco
 - Disponibilité du nuage public

3. Protection des données

La fiche technique sur la confidentialité et la carte de données de confidentialité de Cisco Intersight (accessibles [ici](#)) précisent les Données personnelles que Cisco recueille et traite dans le cadre de la prestation des Services en nuage. Pour plus d'information sur comment Cisco traite, utilise et protège toutes les catégories de données, consultez le [Centre de sécurité et de confiance de Cisco](#).

4. Assistance et maintenance

Les Services en nuage sont offerts avec une assistance téléphonique. Cisco répondra à Vos demandes comme convenu dans le tableau et peut Vous demander des informations supplémentaires pour résoudre les problèmes liés au service. Vous acceptez de fournir les renseignements demandés 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 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 dossier en ligne et l'utilisation d'outils en ligne pour l'assistance relative à l'utilisation ou au dépannage.

Le tableau ci-dessous décrit les objectifs de Temps de réponse de Cisco en fonction de la gravité des cas. Cisco peut ajuster la gravité des cas pour s'aligner 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 |

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 cas et celui où le spécialiste en ingénierie d'assistance communique avec vous.

Gravité 1 : les Services en nuage ne sont pas disponibles, ne fonctionnent plus ou ont 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 des Services 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 d'ouverture pour résoudre la situation.

Gravité 3 : le fonctionnement des Services en nuage est altéré, bien que la plupart des tâches opérationnelles restent fonctionnelles. Le client et Cisco sont prêts à mobiliser des ressources pendant les heures d'ouverture pour résoudre la situation.

Gravité 4 : il y a un problème mineur intermittent de fonctionnalité ou de rendement, ou de l'information sur les Services 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 d'ouverture 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 (CAT) de Cisco, les jours ouvrables, pour le traitement des appels de demande d'assistance.

5. Objectif de niveau de service : Services de plateforme uniquement

Cisco s'efforce de fournir les Services de plateforme de sorte qu'ils atteignent ou dépassent le présent objectif de niveau de service (« SLO »). Vous reconnaissez et acceptez que le présent SLO est : (1) conçu uniquement pour aider les parties à surveiller la disponibilité du Service en nuage; et (2) que le fait que Cisco n'atteigne pas le niveau de service (a) ne donnera pas droit au client de réclamer le paiement de tout crédit de service; (b) n'entraînera aucune responsabilité de quelque nature que ce soit pour Cisco.

5.1. Niveau de service.

| | |
|--|--|
| Niveau de service | Pendant chaque Période de mesure, le Pourcentage de disponibilité sera de 99 % ou supérieur. |
| Période de mesure | Un trimestre civil |
| Calcul du Niveau de service et définitions connexes | <p>Le « Pourcentage de disponibilité » sera calculé comme suit, converti en pourcentage :</p> $\frac{\text{Durée totale du service} - \text{Durée totale des Pannes admissibles}}{\text{Durée totale du service}}$ <p>La « 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).</p> <p>La « Panne admissible » correspond à une panne qui se traduit par une perte des Services de plateforme et qui n'est pas prévue dans la section 3.2 du présent SLO.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Les « Services de plateforme » désignent les fonctionnalités de service spécifiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le portail Intersight, l'API REST, la collecte de statistiques, l'appliance virtuelle et les fonctionnalités des applications mobiles, comme décrit dans la catégorie « Services de plateforme » à l'adresse https://status.intersight.com/. Les Services de plateforme ne comprennent pas : (i) les services d'analyse; (ii) les services d'infrastructure ni (iii) les services dépendants, décrits ci-dessus et énumérés dans les titres à l'adresse https://status.intersight.com/, et d'autres intégrations au moyen d'API, telles que les intégrations à d'autres offres de Cisco. <p>La « Durée totale d'une Panne admissible » correspond à la somme globale des temps d'arrêt qui sont occasionnés par toute Panne admissible pendant la Période de mesure. Aux fins du calcul de la Durée totale d'une Panne admissible, chaque Panne admissible (i) commence dès que Cisco crée un billet d'incident après que Vous signalez une panne avec suffisamment d'informations pour que Cisco puisse confirmer la panne; et (ii) se termine lorsque les Services de plateforme sont entièrement rétablis. La durée d'une Panne admissible sera arrondie, à la hausse ou à la baisse, à la minute près.</p> |
|--|---|

5.2. Exceptions.

Tout manquement de Cisco à atteindre le niveau de service sera excusé s'il est causé par :

- (a) le temps associé à des périodes de maintenance planifiées;
- (b) des facteurs hors du contrôle de Cisco ou hors du champ d'application des Services de plateforme, tels que l'insuffisance de bande passante ou les pannes de réseau à l'extérieur des centres de données Cisco, soit dans Votre centre de données, soit entre Votre centre de données et celui de Cisco; la performance des réseaux Internet contrôlés par d'autres entreprises ou des points d'échange de trafic qui sont contrôlés par d'autres entreprises; les grèves ou pénuries de travail, les émeutes, les insurrections, les incendies, les inondations, les tempêtes, les explosions, les cas de force majeure, les guerres, le terrorisme, les actes gouvernementaux, les conditions de travail, les séismes et les pénuries de matériel;
- (c) les intégrations externes (y compris celles créées à l'aide des API de Cisco) ou les logiciels ou services de tiers;
- (d) les versions bêta ou d'essai des Services de plateforme;
- (e) Votre incapacité à respecter les configurations exigées ou les plateformes prises en charge, à Vous conformer aux politiques d'utilisation acceptable ou à utiliser les Services de plateforme de manière cohérente avec la documentation.
- (f) tout événement ou facteur considéré comme des cas de force majeure dans le cadre du Contrat;
- (g) tout problème qui découle d'un manquement de Votre part à la Description de l'offre ou au Contrat.