



## Description de l'offre – Produit

# Cisco Workflows

La présente Description de l'offre fait partie des [Conditions générales](#) ou de toute autre condition similaire existant entre Vous et Cisco (p. ex., Contrat de licence d'utilisateur final) (le « **Contrat** »). Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat. Les références au Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire ou au CLUFS font référence à la Description de l'offre.

### 1. Résumé

Cisco Workflows (le « **Produit** ») est une solution d'automatisation et d'orchestration de services en nuage qui fournit des résultats interdomaines aux clients Cisco existants. Le Produit simplifie les tâches répétitives et sujettes aux erreurs à travers les applications Cisco et tierces grâce à des automatisations préconfigurées disponibles par l'intermédiaire d'Automation Hub ou par la possibilité de « concevoir les vôtres » avec un concepteur de flux de travail nécessitant peu ou pas de code. Veuillez consulter la documentation du Produit à l'adresse <https://workflows.networking.cisco.com/help/workflows>.

### 2. Services d'assistance et autres services

Votre achat du Produit inclut les [Services de soutien de la communauté](#). Vous pouvez également acheter le niveau de soutien Advantage (Enhanced), qui comprend le niveau de base de [Cisco Software Support Services](#).

### 3. Normes de performance

**Objectif de niveau de service.** Si vous achetez le niveau de service Advantage (Enhanced), l'objectif de niveau de service (le «**SLO**») associé à cette description de l'offre s'applique au Produit.

### 4. Protection des données

**Fiche technique sur la confidentialité.** Comme le Produit s'exécute sur la plateforme Intersight, la [fiche technique sur la confidentialité d'Intersight](#) s'applique. Elle décrit les renseignements personnels que Cisco recueille et traite dans le cadre de la livraison du Produit.

### 5. Conditions particulières

Le Produit est offert sans frais, à condition que vous disposiez d'un identifiant Cisco enregistré. Si vous voulez acheter le niveau de soutien Advantage (Enhanced), vous devez activer Cisco Smart Licensing et utiliser le Produit comme décrit dans la documentation du Produit.



## Objectif de niveau de service Cisco Workflows

Le présent objectif de niveau de service (« **SLO** ») s'applique à Cisco Workflows, comme indiqué dans la [description de l'offre](#) applicable, à condition que vous ayez acheté le niveau de soutien Advantage (Enhanced). Si les termes commençant par une majuscule ne sont pas définis dans le présent objectif de niveau de service, ils sont réputés pour avoir la même signification que dans la Description de l'offre.

### 1. Niveau de service

Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir le service en nuage afin que les services de base respectent ou dépassent les normes de rendement décrites dans le tableau ci-dessous (« **Niveau de service** »). Pour plus de clarté, ce SLO vise uniquement à décrire la disponibilité cible des services de base de Cisco et ne constitue en aucun cas une garantie ou une obligation au-delà de la mise en œuvre d'efforts commercialement raisonnables, comme indiqué ci-dessus.

<b>Niveau de service</b>	Pendant chaque période de mesure, la disponibilité cible des services de base sera la suivante :
<b>Période de mesure</b>	Un trimestre civil

### 2. Réponse à un niveau de service manqué

2.1 **Réponse.** Si la Disponibilité des Services de base devient inférieure au Niveau de service décrit à la section 1 pour une Période de mesure donnée, Cisco :

- (A) effectuera une analyse technique interne des raisons pour lesquelles le niveau de service n'a pas été atteint; et
- (B) mettra en œuvre, dans la mesure du possible, des mesures raisonnables tirées de l'analyse technique pour aider à éviter toute autre récurrence.

2.2 **Exclusions.** Les éléments suivants ne seront pas considérés comme des temps d'arrêt aux fins du présent SLO :

- (A) Maintenance planifiée ou d'urgence (la « maintenance d'urgence » est une maintenance non planifiée dans le cadre de laquelle Cisco effectue des travaux pour prévenir ou maîtriser les temps d'arrêt ou la dégradation du Service en nuage ou pour prévenir ou maîtriser un incident de sécurité);
- (B) Vos intégrations de tout logiciel, matériel ou service non fourni par Cisco, ou toute autre intégration qui n'a pas été certifiée par Cisco;
- (C) Votre utilisation d'une version bêta, d'évaluation ou d'essai du Produit;
- (D) Votre incapacité à (1) utiliser le Produit ou à assumer Vos responsabilités conformément à Votre

contrat applicable (p. ex., Conditions générales ou Accord Entreprise), à la Description de l'offre ou à la documentation, ou (2) installer les mises à jour ou les mises à niveau lorsqu'elles sont disponibles; ou

- (E) Les facteurs hors du contrôle raisonnable de Cisco, tels que les événements décrits comme cas de force majeure dans Votre contrat applicable, les pannes Internet, les pandémies, les actes du gouvernement, les cyberattaques, les pénuries à l'échelle du secteur, les défaillances (y compris les défaillances associées à tout logiciel, tout matériel, tout équipement ou toute technologie) dont Cisco n'est pas responsable en vertu de Votre contrat applicable, ou les retards des transporteurs publics.

### 3. Définitions

Terme	Signification
<b>Disponibilité</b>	Calculée comme suit et convertie en pourcentage : $\frac{\text{Durée totale du service} - \text{Temps d'arrêt total}}{\text{Durée totale du service}}$
<b>Services de base</b>	Cisco Workflows avec les fonctionnalités suivantes : services d'API Workflows et portail Workflows
<b>Temps d'arrêt</b>	La période pendant laquelle les Services de base ne sont pas disponibles, sous réserve des exclusions mentionnées à la Section 2.2 (Exclusions) du présent SLO, et qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>(A) commence (i) lorsque Cisco crée un billet d'incident en fonction de l'identification par Cisco d'un temps d'arrêt des services de base ou ii) lors de la confirmation par Cisco du temps d'arrêt des services de base que vous signalez à Cisco; et</li> <li>(B) se termine lorsque les Services de base sont restaurés.</li> </ul>
<b>Temps d'arrêt total</b>	Le temps d'arrêt total agrégé pendant une Période de mesure (arrondi à la minute supérieure).
<b>Durée totale du service</b>	Le 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).