



DESCRIPTION DE SERVICE POUR LES INFRASTRUCTURES EN TANT QUE SERVICES POUR LES INSTANCES DÉDIÉES AUX APPLICATIONS WEBEX CALLING

Ce document (la présente « Description de Service ») décrit l'infrastructure en tant que service de l'Instance dédiée à Webex Calling (« Services ») que le Partenaire se procurera auprès de Cisco pour un ou plusieurs clients finaux, afin de prendre en charge l'Instance dédiée à Webex Calling. L'Annexe A à cette Description de service décrit les conditions applicables qui régissent l'achat des Services par le Partenaire et son utilisation des Services. L'achat des Services par le partenaire est conditionnel à la documentation papier ou électronique (p. ex., commande des Services, énoncé des travaux, devis ou envoi de la commande en ligne) signée ou acceptée par Cisco, qui comprend les détails de l'achat des Services par le partenaire, comme le prix, la capacité, la durée du service, les conditions de paiement et d'autres conditions commerciales (un « document de commande »).

Cette Description de service, ainsi que le ou les documents de commande correspondants, est intégrée dans le contrat entre le partenaire et Cisco qui régit la prestation des services Cisco par le partenaire pour les clients finaux (le « Contrat »). Ce document doit être lu conjointement avec le document [Prestation de services par Cisco](#), qui est intégré par renvoi au présent document.

Afin d'acheter les Services, le Partenaire doit également se procurer un abonnement d'Instance dédiée à Webex Calling. Quant aux Services achetés par le Partenaire pour un client final, ils seront synchronisés avec la durée de l'abonnement à Webex Calling du client final.

Sauf s'il est expressément indiqué qu'ils sont fournis autrement, tous les Services seront gérés à distance par des centres d'exploitation de réseaux (Network Operations Centers ou NOC) mondiaux en utilisant le modèle de prestation continue et tous les Services seront fournis 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, à moins d'indication contraire.

Les Services

Le Partenaire peut commander une capacité d'infrastructure hébergée et gérée par Cisco dans laquelle le Partenaire déploiera des applications Cisco ou des applications tierces approuvées par Cisco (les « Applications ») pour une utilisation conjointe avec le provisionnement de l'Instance dédiée à Webex Calling pour un client final. La capacité spécifique achetée par le Partenaire sera précisée par écrit dans un document de commande convenu entre les parties.

Options de capacité

Le Partenaire peut commander une capacité d'infrastructure par incréments de 1vCPU, de 4 Go de mémoire et de 125 Go de stockage, comme le décrit le document de commande connexe. Toute augmentation de capacité après une commande initiale fera l'objet de frais supplémentaires qui seront reflétés dans un document de commande ultérieur ou dont il sera convenu par écrit au moyen de la procédure de contrôle des modifications de Cisco.

Pendant le processus de commande, Cisco rendra disponible un catalogue des services d'applications (« catalogue ») répertoriant les exigences de chaque application en matière de capacité. Le partenaire est seul responsable de la détermination de la capacité nécessaire à la prise en charge d'une application. En outre, une mention dans le Catalogue n'implique pas la certification ou la compatibilité d'une Application pour une utilisation avec l'Instance dédiée à Webex Calling. Le catalogue est accessible à partir d'un portail Cisco.

Responsabilités

Le tableau ci-dessous répertorie les responsabilités des parties dans le provisionnement par Cisco des Services et l'utilisation par le partenaire de ces Services.

Responsabilités de Cisco	Responsabilités du partenaire
<ul style="list-style-type: none">Mettre en place les équipements requis en fonction de la capacité commandée par le partenaireProcéder au provisionnement du CPU, de la mémoire et du stockageConnecter la machine virtuelle au réseau du client final concernéMaintenir la couche d'infrastructure : contrôles physiques et environnementaux.Responsable de la couche matérielle et de celle de la machine virtuelle. Cela comprend tous les correctifs ou toutes les mises à niveau nécessaires pour résoudre des problèmes de sécurité.Assurer la compatibilité des versions entre VMWare et l'Instance dédiée à la requête de signature de certificat de Webex CallingPrendre en charge le basculement de la machine virtuelle en cas de panne matériellePlanifier et communiquer les périodes de maintenance requises pour les mises à niveau VMWare et d'autres activités de maintenanceInstaller le système d'exploitation fourni par le partenaire	<ul style="list-style-type: none">Offrir l'ensemble des licences et des services de configuration et de gestion des applications, en assurant leur interopérabilité, et veiller à leur maintenanceAssurer la compatibilité de toute Application avec l'Instance dédiée à Webex CallingDéterminer les exigences sur le plan de la capacité pour toutes les applicationsEffectuer des analyses de sécurité pour cerner les problèmes.Assurer la gestion des versions des systèmes d'exploitation et des Applications, y compris pour ce qui concerne la compatibilité avec l'Instance dédiée à Webex Calling. Cela comprend les correctifs ou les mises à niveau nécessaires pour résoudre des problèmes de sécurité.L'installation de logiciels antivirus et de protection contre les intrusions sur tous les serveurs Microsoft WindowsVérifier que l'espace de l'adresse IP de l'application provient dans le bloc fourni par le partenairePréciser les exigences et fournir les logiciels dont Cisco a besoin pour effectuer l'installation initiale du système d'exploitation, selon les besoins.



Disponibilité

Les Services sont disponibles dans les zones géographiques et les emplacements répertoriés dans le tableau ci-dessous. La zone géographique et l'emplacement initiaux de l'infrastructure d'un client final particulier seront indiqués dans le document de commande approprié du partenaire. En cas de besoin de redondance, des instances supplémentaires des Services devront être achetées pour un deuxième emplacement au moyen d'un document de commande.

Zone géographique	Emplacement(s)**
Amérique du Nord	San Jose, Californie
	Dallas, Texas
Europe Moyen-Orient	Amsterdam, Pays-Bas
Asie	Londres, Angleterre
APJ	Tokyo, Japon
	Singapour
Australie	Melbourne
	Sydney

** Les conceptions pour la haute disponibilité et la redondance géographique sont la responsabilité du partenaire et leur disponibilité dépend de la capacité à un emplacement donné.

Restrictions

- Les Services peuvent uniquement être utilisés par un Partenaire pour héberger des Applications afin de prendre en charge le provisionnement de l'Instance dédiée à Webex Calling pour un client final. Le partenaire ne peut pas utiliser l'infrastructure dans un but non expressément décrit dans cette Description de service.
- Les applications ne sont pas incluses dans les Services et ne seront pas gérées par Cisco dans le cadre des Services. Le partenaire doit acquérir et veiller à mettre à jour toutes les licences nécessaires pour les applications hébergées via les Services et il doit effectuer l'installation, l'activation et les mises à niveau requises pour ces applications.
- Les Services n'activeront pas l'accès Internet pour les applications.
- Lorsqu'un partenaire commande une capacité de 1vCPU, Cisco n'offrira aucun abonnement de vCPU supplémentaire.



Annexe A : Conditions générales

1. **Conditions reliées aux Services.**
- 1.1 **Portée des Services supplémentaires** À moins que les Services ne soient expressément mentionnés, tous les autres services Cisco sont exclus de cette Description de Service. Par conséquent, Cisco travaillera avec le partenaire pour prendre en compte les demandes de service personnalisées ou les services personnalisés (« Services personnalisés »). La portée et les frais associés aux Services personnalisés seront convenus par écrit entre Cisco et le client avant que Cisco n'entame la prestation des Services.
- 1.2 **Portail des opérations partenaires (POP) de Cisco.** Le portail POP sera le système des registres pour les Services. Le portail POP utilise des composants en nuage pour traiter les données des composants gérés afin de fournir les Services. Ces composants sont hébergés dans un centre de données sécurisé avec au moins un système redondant. Cisco sera responsable de la maintenance du portail et des outils POP avec l'accès raisonnable et l'assistance sur site que fournira le partenaire.
- 1.3 **Analyses Cisco sur les vulnérabilités.** Cisco se réserve le droit de mener des analyses périodiques des vulnérabilités sur toutes les applications hébergées. Si les analyses cernent des vulnérabilités dont il est établi qu'elles constituent un risque pour l'Instance dédiée à Webex Calling ou pour les Services, Cisco pourra déconnecter l'application concernée sans avertissement.
- 1.4 **Recommandations et modifications de Cisco** Si le partenaire ne parvient pas à mettre en œuvre des recommandations ou des exigences Cisco faisant l'objet d'une demande raisonnable, Cisco ne sera pas responsable de tout délai, défaillance ou risque de sécurité accru découlant de cette situation pour ce qui concerne la prestation des Services. En outre, si le partenaire ne parvient pas à mettre en œuvre des recommandations raisonnables de Cisco et que cela fait en sorte que Cisco doive engager des dépenses ou fournir des efforts supplémentaires pour fournir les Services, Cisco peut facturer des frais supplémentaires pour résoudre ce type de problème jusqu'à la mise en œuvre des recommandations.
- 1.5 **Responsabilités générales du partenaire** Le provisionnement des Services par Cisco dépend de l'engagement du Partenaire à respecter les responsabilités qui lui sont attribuées dans la présente Description de service ou selon la demande raisonnable de Cisco. Si le client ne parvient pas à assumer ses responsabilités ou si une exclusion (répertoriée dans la section 1.6 ci-dessous) s'applique, Cisco ne sera pas tenu de fournir les Services (y compris la réalisation de tout objectif de niveau de service) dans la mesure et pour la période pendant laquelle le client ne parvient pas à assumer ses responsabilités. De plus, Cisco se réserve le droit de facturer au Partenaire les dépenses, les coûts ou les délais engagés, provoqués par l'incapacité du Partenaire ou du client final d'assumer ses responsabilités. En plus des responsabilités du partenaire et du client final énumérées ci-dessus, le partenaire sera responsable des éléments suivants et il s'assurera que le client final en sera aussi responsable :
 - (a) Fournir rapidement à Cisco les données techniques nécessaires et faisant l'objet d'une demande raisonnable (p. ex., les schémas de réseau, les adresses IP, les chaînes SNMP et les mots de passe), ainsi que d'autres renseignements semblables afin que Cisco puisse fournir les Services.
 - (b) Offrir rapidement une collaboration et une assistance raisonnables à Cisco pour ce qui concerne les performances des services.
 - (c) Sauvegarder ses propres données et les protéger contre la perte, l'endommagement, le vol ou la destruction.
 - (d) Fournir rapidement à Cisco et au personnel de Cisco un accès distant (logique) à l'infrastructure du client final, comme il sera raisonnablement nécessaire pour que Cisco puisse fournir tous les aspects des Services (par exemple, l'ouverture de ports, la modification des paramètres de pare-feu, la mise à disposition de fenêtres de changement, etc.). Cette responsabilité inclut la fourniture de toutes les autorisations ou licences internes ou tierces nécessaires.
 - (e) Gérer tous les produits ou services tiers qui ne sont pas inclus dans le cadre des Services, notamment l'application des contrats de niveau de service tiers et de tout autre contrat de niveau de service applicable.
 - (f) Avertir Cisco avant toute mise à jour ou tout changement planifié dans l'environnement du partenaire ou du client.
 - (g) Déterminer toutes les dépendances pour les périphériques, les logiciels ou les services non couverts.
- 1.6 **Exclusions.** Les produits et services non décrits dans la présente Description de service sont exclus des Services, y compris notamment ceux cités en exemple ci-après :
 - Toutes les connexions réseau, y compris les échanges de trafic, les circuits PSTN ou MPLS et les connexions croisées, notamment.
 - Sauf indication contraire dans le ou les documents de commande applicables, les Services ou logiciels permettant de résoudre tout incident ou problème provoqué par un produit tiers ou résultant de causes échappant au contrôle de Cisco.
 - Mises à niveau de logiciels ou de matériel, à moins qu'elles soient expressément mentionnées dans la présente Description de service ou dans les documents de commande pertinents.
 - Gestion du changement ou mise en œuvre des changements relatifs aux équipements non gérés par Cisco.
 - Sauf indication contraire dans un document de commande, fournir des Services sur site ou dans toute autre langue que l'anglais.
- 2 **Modalités commerciales.**
- 2.1 **Sommaire des prix.** Les frais pour les services (les « Frais ») et les conditions de paiement seront décrits dans le document de commande pertinent. Tous les Frais payés sont non remboursables.
- 2.2 **Facturation**
 - (a) Si le client a payé à l'avance pour les Services, Cisco facturera le montant au partenaire à la date ou après la date d'entrée en vigueur décrite dans le document de commande correspondant (la « Date d'entrée en vigueur »).
 - (b) Si aucun terme de facturation n'est fourni dans les documents de commande, les Frais seront calculés au prorata pour le nombre d'années (ou toute partie de l'année) de la durée et payés annuellement à l'avance.



- (c) Les droits de Cisco de percevoir les Frais reliés aux Services et l'obligation de paiement du Partenaire ne seront pas touchés par i) tout retard causé par le Partenaire ou le client final (ou toute personne agissant en son nom ou au nom du client final), ii) le manquement ou le retard du Partenaire ou du client final dans l'exécution de ses obligations en vertu de la présente Description de service ou de la Description du service UCM en nuage ou iii) le manquement du Partenaire d'émettre un bon de commande.
- 2.3 **Durée minimale et Frais minimaux** Les documents de commande indiqueront la durée minimale et les Frais minimaux associés aux Services.
- 2.4 **Durée, résiliation et renouvellement**
- **Durée.** La durée des Services sera indiquée dans les documents de commande. Sauf indication contraire dans les Documents de commande, le calcul de la durée commence à la Date d'entrée en vigueur du Document de commande et se termine en même temps que l'abonnement du client final à l'Instance dédiée à Webex Calling.
 - **Résiliation.** Lorsqu'un document de commande précise un engagement ou une valeur de contrat minimal, si le client met fin aux Services pour des questions de commodité, Cisco facturera le reste de la valeur du contrat ou de l'engagement minimal dû en vertu du document de commande. Si le document de commande ne précise pas d'engagement minimum, il se peut que le partenaire ne puisse pas mettre fin aux Services pour des questions de commodité, même si le contrat l'autorise, sauf indication contraire dans le document de commande. Les droits de résiliation pour violation de matériel sont indiqués dans le Contrat.
 - **Renouvellement.** Le Service se renouvellera automatiquement pour une période supplémentaire d'une année au même prix, dans la mesure où la commande du Partenaire pour l'Instance dédiée à Webex Calling est aussi renouvelée, sauf si Cisco informe le Partenaire par écrit au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant, ou si le Partenaire avertit Cisco par écrit au moins quarante-cinq (45) jours avant l'expiration de la période en cours pour lui indiquer qu'il ne souhaite pas renouveler les Services.
- 3 **Conditions juridiques.**
- 3.1 **Documents connexes.** Ce document doit être lu conjointement avec les documents suivants : 1) le Contrat; 2) tout objectif de niveau de service faisant référence à cette Description de service; et 3) tout document de commande.
- 3.2 **Ordre de préférence.** En cas de conflit entre la présente Description de service, un document de commande et le Contrat, l'ordre de priorité suivant s'appliquera (du plus haut au plus bas) : a) tout document de commande, le cas échéant; b) cette Description de service; et c) le Contrat.
- 3.3 **Respect des lois.** Cisco se conformera aux lois, aux règles et aux règlements en vigueur, notamment toute loi et toute réglementation en vigueur qui portent sur le contrôle des exportations. Le partenaire se conformera aux lois et le partenaire s'assurera que le client s'engagera à respecter toutes les lois, les règles et les réglementations en vigueur liées à la réception et à l'utilisation des Services et devra obtenir toutes les approbations et licences exigées par les tierces parties associées aux applications ainsi qu'aux sites, aux systèmes, aux logiciels et au réseau du partenaire ou du client final dont Cisco a besoin pour fournir les Services.
- 3.4 **Licence.** Cisco accorde au partenaire et au client final du partenaire une licence pour utilisation interne limitée, non transférable, non sous-licenciable, une licence pour utiliser la version exécutable du portail POP, de tous les outils et de tous les logiciels fournis par Cisco dans le cadre des Services (installés dans les locaux du partenaire ou du client final ou disponibles sous forme de logiciel en tant que service) uniquement dans la mesure et la durée raisonnablement nécessaires pour recevoir les Services. Il n'y a aucune garantie associée à ces éléments en dehors de leur utilisation dans le cadre des Services. L'utilisation par le partenaire, le client final ou tout employé, entrepreneur ou agent de partenaire ou de son client final du portail POP, des outils et des logiciels que fournit Cisco dans le cadre des Services est soumise aux conditions du [contrat de licence d'utilisateur final de Cisco](#). Lors de l'expiration ou de la résiliation des Services, la licence du portail POP et des outils et logiciels prendra fin automatiquement. Sauf dans les limites d'une responsabilité explicite de Cisco, le partenaire sera tenu responsable de toute perte, tout vol ou tout endommagement aux outils jusqu'à ce qu'ils soient retournés.
- 3.5 **Sécurité et programme de confidentialité des données.** Chaque partie veillera à maintenir un programme raisonnable d'anonymat des données et de sécurité des renseignements grâce à des mesures techniques, administratives et physiques appropriées et plus particulièrement, le partenaire veillera à ce que le client accepte de maintenir un tel programme, dans le but : i) d'empêcher tout accès non autorisé et toute utilisation, distribution ou suppression des données du partenaire ou du client final et ii) de ne pas compromettre les applications ou les outils. Vous trouverez de plus amples renseignements sur la politique de confidentialité et la sécurité de Cisco à l'adresse suivante : <http://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-transparency-center/data-protection.html>. Si les parties ne disposent pas d'un contrat de protection des données (ou de modalités équivalentes de confidentialité et de protection des données), le contrat mutuel de protection des données que voici est inclus dans la présente Description de service : <https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/dataprotection/cisco-master-data-protection-agreement.pdf>.
- 3.6 **Coopération.** Dans la mesure où une demande raisonnable est faite par l'autre partie et que cela est autorisé par la loi applicable, chaque partie fournira une aide raisonnable à l'autre partie, communiquera et coopérera avec elle, ainsi qu'avec tout sous-traitant ou prestataire qui fournit des services à une telle autre partie en rapport avec les Services. Chaque partie déploiera efforts commercialement raisonnables pour obtenir ce type de coopération auprès de ses propres sous-traitants et fournisseurs.
- 3.7 **Renseignements confidentiels.** Les informations sur le dossier d'exploitation, les Frais, le portail POP, les outils et les performances sont des informations confidentielles (telles que définies dans le Contrat). Ces renseignements ne peuvent être utilisés pour toute fin autre que dans le cadre de l'utilisation par le partenaire et le client final des Services concernés fournis par Cisco.



- 3.8 **Données télémétriques.** Cisco peut recueillir des données sur la manière dont le partenaire ou le client final recourt aux Services en vue de maintenir, améliorer, commercialiser ou promouvoir les Services. De plus, Cisco peut utiliser des données anonymes et agrégées sur l'utilisation des Services par le partenaire ou le client final, les performances des applications (produits Cisco uniquement) et les performances du réseau (« Données télémétriques ») pour créer ou améliorer ses produits et services. Cisco se conformera en toutes circonstances à la Loi applicable liée à la collecte et à l'utilisation par Cisco des données décrites ci-haut et emploiera des moyens raisonnables physiques, techniques et procéduraux pour garantir la protection des données télémétriques qui renferment des données personnelles, conformément à la Politique de confidentialité en ligne de Cisco, qui est publiée à l'adresse URL https://www.cisco.com/c/fr_ca/about/legal/privacy-full.html ou sur tout autre site communiqué au public par Cisco de temps à autre.
- 3.9 **Sous-traitants.** Cisco peut avoir recours à des sous-traitants pour fournir les Services en son nom. Cisco demeure responsable de la conformité de ses sous-traitants aux obligations qui découlent de la présente Description de service et de ce Contrat comme si les prestations étaient effectuées par Cisco. Les références à Cisco dans cette Description de service comprennent ses sous-traitants, le cas échéant.
4. **Objectif de niveau de service.** Cisco fournira au partenaire des informations sur l'objectif de niveau de service applicable en ce qui concerne les Services. Cela fera l'objet d'un examen par les parties dans le cadre de leurs réunions de révision de service régulières. Toutefois, si Cisco ne parvient pas à satisfaire à tout objectif de niveau de service, cela ne donnera pas lieu à l'émission de crédits ou de remboursements au partenaire.