



**swisscom**

# Description de services

Cisco Webex de Swisscom





## Table des matières

1	<b>Le service en bref</b> .....	3
2	<b>Définitions</b> .....	4
2.1	Service Access Interface Point SAIP .....	4
3	<b>Versions et options</b> .....	5
3.1	Définition des versions de prestation et options .....	5
3.2	Définition des licences .....	5
4	<b>Présentation des prestations et responsabilités</b> .....	6
5	<b>Service Level et Service Level Reporting</b> .....	7
5.1	Service Level .....	7
5.2	Service Level Reporting .....	7
6	<b>Facturation et reporting sur les quantités</b> .....	8
6.1	Facturation .....	8
7	<b>Dispositions particulières</b> .....	8
7.1	Réglementation générale .....	8
7.1.1	Licences .....	8
7.1.2	Convention de licence et de produit Cisco .....	8
7.1.3	Assistance en ligne de Cisco .....	8
7.2	Règlements de protection des données .....	9

## 1 Le service en bref

Le service Cisco Webex inclut un Cloud Collaboration Service intégrable dans l'environnement client et les licences correspondantes. Les fonctionnalités du service Cisco Webex peuvent être utilisées indépendamment du poste de travail et au-delà des frontières de l'entreprise. Le service de Cisco est disponible en plusieurs modèles, dont certains sont proposés par Swisscom sous forme d'abonnement et d'autres selon le modèle pay-per-use. Les clients reçoivent un micro-site spécifique, les données d'accès nécessaires, les logiciels ainsi que les droits d'utilisation (licences).

Le service Cisco Webex de Swisscom permet de procéder à la communication audio, vidéo et chat, de présenter et de traiter des documents. En outre, les applications peuvent être partagées via une connexion Internet sécurisée à l'aide d'un navigateur Web approprié sur des plates-formes PC et des appareils mobiles standard.

A l'aide de la passerelle de conférence Cisco Webex il est également possible d'organiser et de gérer depuis l'application des conférences téléphoniques comptant plusieurs personnes.

Swisscom fournit le Cisco Webex Service et fait appel à son partenaire Cisco en tant que personne auxiliaire à cet effet:

- Prestations de Cisco: Support, exploitation et maintenance du service de collaboration en nuage et des applications clients
- Prestations de Swisscom: Service desk pour les incidents, support pour les nouvelles versions / cycle de vie, gestion et administration des licences Webex ainsi que la facturation

Le service Cisco Webex est fourni dans les centres de données Cisco, le Service Desk est fourni par Swisscom.

Les descriptions de service Cisco Online Webex et les règles de service Cisco Online Webex s'appliquent à Cisco Webex (voir chapitre 7.1.2). Les offres disponibles via Swisscom peuvent varier légèrement. Le contrat de service régit les prestations convenues avec le client.

**Cisco Webex Service de Swisscom**

**Services Swisscom**

- Support de 1er et 2ème niveau
- Support du cycle de vie et de la gestion des versions
- Ordonnance et gestion des licences
- Contrat Swisscom et facturation

**Services Cisco Webex**

- Microsite spécifique au client (Home Environment)
- Support et exploitation
- Service Cloud
- Applications utilisateurs
- Voice over IP

<b>Active User Model</b>	<b>Named User Model</b>	<b>Enterprise Agreement Model</b>
--------------------------	-------------------------	-----------------------------------

**Options**

- Webex Call-IN, Call-Back, Toll free Call-IN
- Webex Teams
- Webex AUDIO pay per use, committed pay per use
- Device registration

## 2 Définitions

### 2.1 Service Access Interface Point SAIP

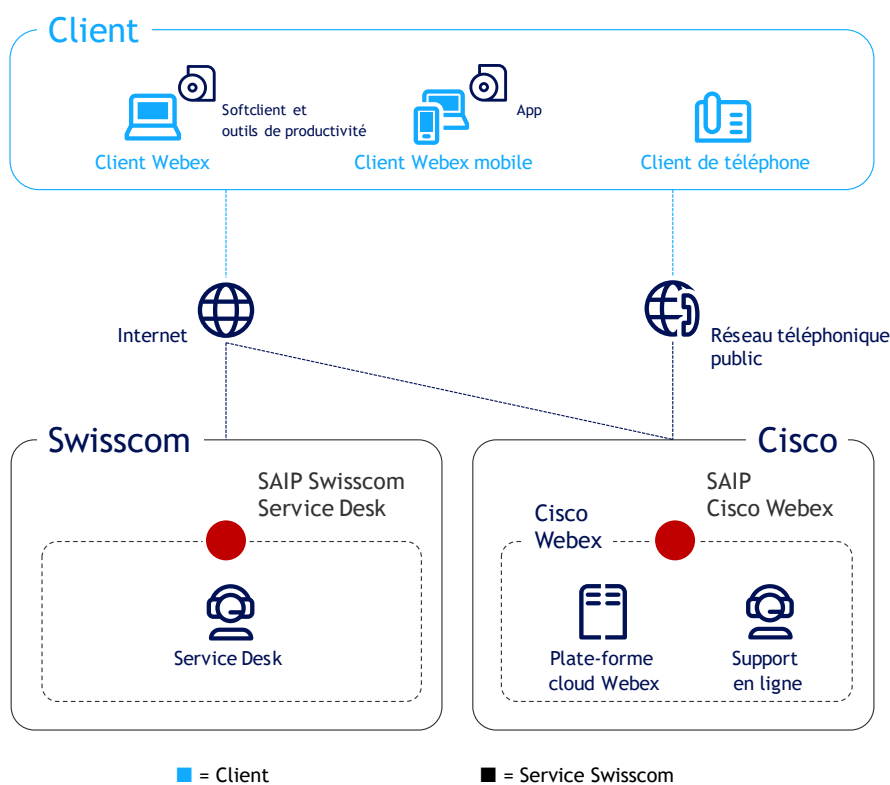
Le Service Access Interface Point (SAIP) est le point géographique et/ou logique convenu par contrat, où un service est mis à la disposition de son bénéficiaire, surveillé et où les Service Levels fournis sont mesurés.

Le service est fourni au travers de deux SAIPs:

- SAIP Cisco Webex
- SAIP Swisscom Service Desk

Les Service Access Interface Points ne sont pas surveillés de manière proactive par Swisscom et aucun niveau de service n'est signalé (voir chapitre 5.1). Le Contrat de licence du logiciel Cisco Webex en ligne s'applique au logiciel Cisco Webex (voir chapitre 7 Dispositions Particulières).

Le diagramme schématique ci-après offre un aperçu des prestations et des éléments du service Cisco Webex de Swisscom



### 3 Versions et options

Le service Cisco Webex est disponible dans les versions Webex Meetings, Webex Events, Webex Training, Webex Support et Webex Teams. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [www.webex.com](http://www.webex.com).

En plus du service Cisco Webex, Swisscom fournit les services suivants :

Version standard	Cisco Webex de Swisscom Prestations de Swisscom
Support de 1er et 2ème niveau	●
Support du cycle de vie et de la gestion des versions	●
Gestion des licences	●
Formation (spécifique au client)	○

● = Standard (compris dans le prix)    ○ = Supplément de prix

#### 3.1 Définition des versions de prestation et options

Les prestations suivantes sont fournies dans le cadre du service :

Prestation/Option	Définition
Support de 1er et 2ème niveau	Swisscom soutient l'utilisateur lors de l'utilisation du service et en cas de pannes par un Service Desk (voir aussi chapitre 5).
Support du cycle de vie et de la gestion des versions	En cas de modification des éléments de service par Cisco, Swisscom informe le client et lui offre son soutien sous forme de conseils et, le cas échéant, d'optimisation de l'offre de services existante.
Gestion des licences	Swisscom se chargera de toutes les augmentations ou diminutions de licences ou de services supplémentaires.
Formation (spécifique au client)	Sur demande, Swisscom propose des formations sur mesure.

#### 3.2 Définition des licences

Les options de licence suivantes sont fournies dans le cadre du service :

Licence	Définition
Named User	Chaque hôte reçoit une licence liée à une adresse e-mail.
Active User	15 % des Knowledgeworkers <sup>1</sup> d'une entreprise déterminent le nombre minimum de licences à acheter. Parmi 250 Knowledgeworker, il y a 40 licences, puis au moins 40 licences ou 15 %. Au cours de la première année, seul le nombre minimum de licences sera facturé. Ensuite, CISCO mesure l'utilisation effective au cours du mois 9-11 et définit le nombre de licences à payer pour l'année suivante. Même si l'utilisation est inférieure au nombre minimum, le nombre minimum est toujours facturé.
Enterprise Agreement	Dans ce modèle, tous les employés de l'entreprise reçoivent une licence Webex.

<sup>1</sup> Définition : Le nombre d'employés qui ont un ordinateur et un téléphone et qui sont en mesure d'utiliser le service.

## 4 Présentation des prestations et responsabilités

### Prestations non récurrentes

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
<b>Mise à disposition du service</b>		
1. Désignation d'une personne comme administrateur pour le service (en option).		✓
2. Si le client ne désigne personne comme administrateur, Swisscom assume ce rôle.	✓	
3. Désignation d'un interlocuteur côté client pour les Release Updates.		✓
4. Commande et activation du nombre de licences du service souhaité par le client.	✓	
5. Formation en option des titulaires de licences du côté client (payant).	✓	
6. Configuration du micro-site spécifique au client et selon les souhaits de ce dernier.	✓	

### Prestations récurrentes

Activités (S= Swisscom/C = client)	S	C
<b>Prestations standard</b>		
1. Adaptations et extension (licences supplémentaires) des prestations Cisco WebEx Cloud spécifiques au client et mises à disposition.	✓	
2. Activation de nouveaux utilisateurs (selon accord). En concertation avec le client.	✓	✓
3. Désactivation des utilisateurs des prestations de Cisco WebEx Cloud. En concertation avec le client.	✓	✓
4. Réception, tri et transfert en escalade des dérangements concernant Cisco WebEX. Si la prestation d'assistance n'est pas liée à un incident et si le client a besoin d'une autre assistance sur site, la prestation peut être facturée. On parle d'incident lorsque des éléments du service ou l'ensemble du service en ligne ne sont plus disponibles.	✓	
5. Adaptation de la configuration, support pour les utilisateurs finaux, résolution du problème à cause d'une configuration du service erronée réalisée par le client, sur la base d'un mandat distinct et moyennant rémunération.	✓	
6. Mise à jour des systèmes sur lesquels le service est utilisé (les informations sur la configuration système requise figurent sur le micro-site spécifique au client, notamment au chapitre «Support/Downloads»).		✓
7. Le respect et l'application, attendus du client lors de l'utilisation du service, des directives de classification des données et de sécurité.		✓
8. Responsabilité de l'utilisation des informations d'accès et des mots de passe. Mise en place de mesures efficaces afin d'éviter les abus. Modification régulière, choix approprié et conservation minutieuse des mots de passe.		✓
9. Responsabilité de toutes les activités authentifiées via l'accès. Communication immédiate de tout abus possible des comptes ou des incidents de sécurité en relation avec le service en ligne.		✓
10. Gestion des droits d'utilisation dans le cadre des quantités acquises et de la durée déterminée. Empêchement actif de l'utilisation au-delà des quantités autorisées et de la période déterminée.		✓
11. Annonce des Release Updates du service via e-mail à l'interlocuteur désigné au préalable, au moins un mois à l'avance.	✓	
12. Evaluation annuelle des données d'utilisation (nombre des utilisateurs effectifs) aux fins de recalcul du nombre de licences (uniquement pour les abonnements (p. es le modèle Active User) et non pour le modèle pay-per-use).	✓	

**Licences**

Fourniture de licences (S = Swisscom/C = Client)	S	C
<b>Fourniture de licences logicielles</b>		
1. Le service comprend des licences Cisco Webex.	✓	
2. Les licences supplémentaires Cisco Webex Named Host (nouveaux utilisateurs) ne sont pas couvertes par le service et doivent être commandées séparément par le client.		✓
3. Le client peut activer de façon autonome de nouveaux utilisateurs au niveau des modèles «Active User».		✓

## 5 Service Level et Service Level Reporting

### 5.1 Service Level

Les Service Levels ci-après reposent sur le Support Time convenu. Les définitions des termes (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security et Continuity) ainsi que la description de la méthode de mesure et du reporting figurent dans les autres éléments du contrat (p. ex. «Définitions des SLA»).

Les Service Levels ci-dessous sont assurés pour les différentes versions du service (voir chapitre 3). Si plusieurs Service Levels sont disponibles pour une version donnée, le choix du Service Level est spécifié dans le contrat de service.

		Swisscom Service Desk	Cisco Webex	
<b>Operation Time</b>				
Operation Time		–	Les définitions de SLA, Service Levels et valeurs cibles communiqués par Cisco WebEx, s’appliquent selon le chapitre 7.1.2.	
Provider Maintenance Window		–		
<b>Support Time</b>				
Support Time	Lu-Ve 08:00-17:00	●		
Störungsannahme	Lu-Ve 08:00-17:00	●		
<b>Availability</b>				
	KPI de Availability	–		
<b>Process</b>				
	KPI de Process	–		
<b>Performance</b>				
	KPI de Performance	–		
<b>Security</b>				
	ITSLB	●		
<b>Continuity</b>				
	KPI de Continuity	–		

● = Standard (compris dans le prix)    – = Non disponible

### 5.2 Service Level Reporting

Aucun rapport standard de service level n’est fourni dans le cadre du service Cisco Webex de Swisscom.

## 6 Facturation et reporting sur les quantités

### 6.1 Facturation

En général, Swisscom facture mensuellement le service Webex à l'aide d'une facture globale.

Les réductions du nombre de licences achetées ne donnent pas droit à des remboursements.

Si le client choisit la facture Swisscom comme méthode de paiement, la facturation du service intervient (généralement chaque mois) à la fin de la période de facturation. L'obligation de paiement débute le jour de l'activation des services. Elle court également si, après son activation, le service n'est pas encore utilisable en raison de retards non imputables à Swisscom. Pour les mois entamés, un trentième du prix mensuel peut être facturé par jour. En cas d'augmentation du nombre de licences ou d'extension de la capacité, la facturation s'effectue au prorata (à compter du jour de l'augmentation). Pour ce qui concerne la réduction du nombre de licences ou de la capacité, les licences ou capacités réduites sont facturées jusqu'à la fin de la période de facturation en cours, mais elles ne le seront plus à partir de la période de facturation suivante (à l'exception des modèles prépayés).

Il peut arriver, au cours d'un mois, que la capacité de réunion ou l'utilisation de stockage commandée diffère de la capacité de réunion ou de stockage réellement utilisée et soit dépassée. En pareil cas, ce surplus est débité comme Overage.

Le détail des montants facturés figure sur la facture Swisscom.

## 7 Dispositions particulières

### 7.1 Réglementation générale

#### 7.1.1 Licences

Si le client met à disposition des licences, il lui incombe de veiller à leur acquisition en bonne et due forme pour les logiciels utilisés conformément aux dispositions en vigueur du contrat de licence et aux dispositions d'utilisation du fabricant concerné. En cas de modification de l'environnement système, de changement de logiciels, etc., la situation en matière de licences doit être revue. Il revient au client de mettre en œuvre les mesures nécessaires qui en découlent en ce qui concerne l'acquisition en bonne et due forme des licences. Si des licences font partie intégrante des prestations de Swisscom, leur acquisition est de la responsabilité de cette dernière. Les dispositions susmentionnées s'appliquent aussi aux logiciels open source.

#### 7.1.2 Convention de licence et de produit Cisco

Le Client accepte de respecter les obligations contenues dans les documents énumérés ci-dessous.

- Cisco Webex Software License Agreement, se trouve sur le site suivant:  
[http://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/docs/tc-emea.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/tc-emea.pdf)
- Cisco Webex End User License Agreement, se trouve sur le site suivant:  
[https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end\\_user\\_license\\_agreement.html](https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end_user_license_agreement.html)
- Cisco Universal Cloud Agreement, se trouve sur le site suivant:  
[https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/docs/universal-cloud-agreement.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/universal-cloud-agreement.pdf)
- Description de l'offre: Cisco Collaboration Flex Plan pour Webex, se trouve sur le site suivant:  
[https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/OfferDescriptions/cisco\\_collaboration\\_flex\\_plan.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_collaboration_flex_plan.pdf)

#### 7.1.3 Assistance en ligne de Cisco

Une assistance en ligne est disponible sur le site web de Cisco à l'adresse:

- <https://support.webex.com/MyAccountWeb/supporthome.do>
- <https://help.webex.com>



## 7.2 Règlements de protection des données

Pour les services fournis par Cisco, en plus des conditions de licence ci-dessus, les conditions de confidentialité de Cisco, qui se trouvent sous les liens respectifs, s'appliquent. En utilisant le Service, le Client reconnaît et accepte d'être lié par ces termes et conditions. Ces données sont traitées et stockées dans des centres de données Cisco aux États-Unis.

- Cisco Webex Meetings - Privacy Data Sheet:  
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatasheet/collaboration/cisco-webex-meetings-privacy-data-sheet.pdf>
- Cisco Webex Meetings - Privacy Data Map:  
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatamap/collaboration/webex-meetings-privacy-data-map.pdf>
- Cisco Webex Teams - Privacy Data Sheet:  
[https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/trust-center/docs/cisco-webex-teams-privacy-data-sheet.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/trust-center/docs/cisco-webex-teams-privacy-data-sheet.pdf)
- Cisco Webex Teams - Privacy Data Map:  
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatamap/collaboration/webex-teams-privacy-data-map.pdf>