

# Accord de niveau de service

Le présent Contrat de niveau de service ("CNS") s'applique aux services Meraki Cloud tels que décrits dans la description de l'offre Meraki disponible à l'adresse [https://meraki.cisco.com/lib/pdf/eol/meraki\\_offer\\_description\\_fr-ca.pdf](https://meraki.cisco.com/lib/pdf/eol/meraki_offer_description_fr-ca.pdf). Si les termes en majuscules ne sont pas définis dans le présent CNS, ils sont réputés pour avoir la même signification que dans la description de l'offre Meraki.

## 1. Niveau de service

Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir le service en nuage de manière à ce que les Services de base respectent ou dépassent les normes de performance décrites ci-dessous (« Niveau de service »). Sous réserve des dispositions du présent CNS, il vous est possible d'obtenir des crédits de service si Cisco ne parvient pas à respecter le Niveau de service.

### 1.1 Niveau de service

Niveau de service	Pendant chaque Période de mesure, la Disponibilité des services de base sera de 99,99 % ou plus.
Période de mesure	Un mois civil

La « Disponibilité » est calculée comme suit et convertie en pourcentage :

$$\frac{\text{Durée totale du service} - \text{Durée totale des pannes}}{\text{Durée totale du service}}$$

"Services de base" désigne Votre capacité à accéder à la plateforme logicielle hébergée dans le nuage connue sous le nom de Tableau de bord Cisco Meraki.

"Panne admissible" désigne la période pendant laquelle les Services de base sont indisponibles.

"Crédits de service" désigne les jours supplémentaires que Cisco ajoutera à Votre période d'utilisation des Services en nuage Meraki.

« Durée totale du service » désigne 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).

« Durée totale des pannes » désigne la durée totale agrégée de toutes les Pannes admissibles au cours d'une Période de mesure (arrondi à la minute supérieure). Pour calculer la Durée totale des pannes, chaque Panne admissible devra :

- (i) commencer lorsque Cisco enregistre un billet d'incident sur la base de l'identification par Cisco d'une Panne admissible ou lors de la confirmation d'une Panne admissible que Vous signalez à Cisco; et
- (ii) se terminer lorsque les Services de base sont restaurés.

## 2. Crédits de service.

2.1 Si Cisco ne satisfait pas aux Niveaux de service adéquats pour une Période de mesure donnée, Cisco vous accordera des crédits de Services conformément au tableau ci-dessous

**Tableau des crédits de service**

Pourcentage de disponibilité	Total crédit et type
< 99,99% - ≥ 99,9%	3 jours de Crédits de service.
< 99,9% - ≥ 99,0%	7 jours de Crédits de service.
< 99,0 %	15 jours de Crédits de service.

### 2.2 Limites des Crédits de service

2.2.1 La durée maximale totale des Crédits de service pour une Période de mesure est de 15 jours pour ladite Période de mesure.

Ces Crédits de service constituent votre seul recours si les Services de base ne respectent pas le niveau de service.

## 3. Procédure de réclamation.

3.1 Pour recevoir des Crédits de service, vous devez :

- (a) être à jour du paiement de toutes les taxes applicables ;
- (b) informer rapidement Cisco de chaque Panne admissible lorsque vous en avez connaissance ou que vous en soupçonnez raisonnablement une.
- (c) demander des crédits de service au plus tard 30 jours après la fin de la Période de mesure applicable.

3.2 Si vous avez souscrit aux Services en nuage Meraki auprès d'un partenaire Cisco, vous pouvez réclamer des Crédits de service ou le partenaire Cisco peut les réclamer en votre nom.

3.3 En cas de litige à l'égard d'une Panne admissible qui s'est produite, Cisco décidera de bonne foi en fonction de nos journaux, de nos rapports de supervision et de nos enregistrements de configuration. Si Vous avez des renseignements à l'appui de Votre demande que Vous souhaitez que nous examinions, Vous devez fournir ces renseignements au moment de la réclamation.

## 4. Délivrance

4.1 **Révision.** Une fois que Cisco a confirmé que Vous avez droit à des Crédits de service, Cisco fera tout son possible du point de vue commercial pour émettre les Crédits de service gagnés dans un délai de 30 jours calendaires.

4.2 **Crédits de service.** Les Crédits de service émis seront ajoutés à la fin de Votre période d'utilisation existante. Il vous incombe d'adapter la durée des autres Technologies ou Services Cisco qui dépendent des Services en nuage Meraki (qui peuvent être payants). Vous ne pouvez pas convertir les Crédits de service en crédits ordinaires ou en remboursements, et Vous ne pouvez pas vendre, transférer ou céder lesdits Crédits de service. Cisco fera tout son possible sur le plan commercial pour informer le partenaire Cisco des Crédits de service qui lui ont été accordés.

## 5. Pannes non admissibles.

Il ne s'agit pas d'une Panne admissible si Cisco n'atteint pas le Niveau de service pour l'une des raisons suivantes :

- (a) Maintenance planifiée ou maintenance d'urgence (la maintenance d'urgence est une maintenance dans le cadre de laquelle Cisco effectue des travaux pour prévenir ou maîtriser une panne ou une dégradation du Service en nuage Meraki ou pour prévenir ou maîtriser un incident de sécurité);
- (b) Vos intégrations ou tout logiciel, matériel ou service tiers applicable non fourni par Cisco;
- (c) Votre utilisation d'une version bêta, d'évaluation ou d'essai du Service en nuage Meraki ;
- (d) Votre incapacité (i) à utiliser le Service en nuage Meraki ou à assumer Vos responsabilités conformément à Votre contrat applicable avec Cisco (p. ex., le CLUF ou les conditions générales, la Description de l'offre, les Conditions du programme de l'accord d'entreprise) ou à la Documentation, ou (ii) à appliquer des mises à jour ou des mises à niveau lorsqu'elles sont disponibles ; ou
- (e) Les facteurs hors de notre contrôle raisonnable, tels que les événements décrits comme cas de force majeure dans Votre(Vos) contrat(s) applicable(s) avec Cisco, les pannes Internet, les pandémies, les actes du gouvernement, les pénuries à l'échelle du secteur, ou toute défaillance ou tout retard des transporteurs publics.