



# Accord par niveau de service

## Solution Cisco Meraki pour la mise en réseau en nuage

Ce Contrat par niveau de service (« **SLA** ») s'applique aux Services en nuage Cisco Meraki, comme indiqué dans la [Description de l'offre](#). Si les termes commençant par une majuscule ne sont pas définis dans le présent accord par 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 ci-dessous (« **Niveau de service** »). Sous réserve des dispositions du présent accord de niveau de service, Vous êtes admissible à l'obtention de Crédits de service si Cisco ne parvient pas à respecter le Niveau de service.

<b>Niveau de service</b>	Pendant chaque Période de mesure, la Disponibilité des Services de base sera de 99,99 % ou plus.
<b>Période de mesure</b>	Un mois civil

### 2. Crédits de service

2.1 **Crédits de service.** Si Cisco ne satisfait pas au Niveau de service adéquat pendant une Période de mesure donnée, Cisco Vous accordera des Crédits de service conformément au tableau ci-dessous.

<b>Pourcentage de disponibilité</b>	<b>Total crédit et type</b>
< 99,99 % - $\geq$ 99,9 %	3 jours de service
< 99,9 % - $\geq$ 99,0 %	7 jours de service
< 99,0 %	15 jours de service

#### 2.2 Limites des Crédits de service

La durée maximale totale des Crédits de service pour une Période de mesure est de 15 jours de Service en nuage supplémentaire 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 un Crédit de service, Vous devez :

- (A) être à jour en ce qui a trait au 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 Vous devez envoyer une réclamation auprès du service de [soutien Meraki](#).

3.3 Si vous avez souscrit le Service en nuage auprès d'un Partenaire Cisco, vous pouvez réclamer des Crédits de service ou le Partenaire Cisco peut les réclamer en votre nom.

3.4 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 Cisco examine, Vous devez fournir ces renseignements au moment de Votre demande.

## 4. Délivrance

4.1 **Examen.** Cisco déploiera des efforts commercialement raisonnables pour examiner et émettre les Crédits de service gagnés dans un délai de 30 jours civils après que Cisco a confirmé que Vous avez droit à des Crédits de service.

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 Offres ou Services Cisco qui dépendent du Service en nuage (qui peut être payant). 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour informer le partenaire Cisco des Crédits de service accordés.

## 5. Pannes non admissibles

Il ne s'agit pas d'une Panne admissible et Vous ne serez pas admissible aux Crédits de service 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 non planifiée dans le cadre de laquelle Cisco effectue des travaux pour prévenir ou maîtriser une panne ou une dégradation du Service en nuage 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;

(D) Votre incapacité à (1) utiliser le Service en nuage ou à assumer Vos responsabilités conformément à Votre contrat applicable (p. ex., le CLUF ou les conditions générales), à la Description de l'offre, à l'Accord Entreprise ou à la Documentation, ou (2) 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 contrat applicable, les pannes Internet, les pandémies, les actes du gouvernement, les pénuries à l'échelle du secteur, les défaillances ou les retards des transporteurs publics.

## 6. Définitions

Terme	Signification
<b>Disponibilité</b>	Calculée comme suit et convertie en pourcentage : $\frac{\text{Durée totale du service} - \text{Durée totale des pannes}}{\text{Durée totale du service}}$
<b>Services de base</b>	Votre capacité à accéder à la plateforme logicielle hébergée dans le nuage connue sous le nom de Tableau de bord Cisco Meraki.

---

<b>Panne admissible</b>	La période pendant laquelle les Services de base sont indisponibles.
<b>Crédits de service.</b>	Les jours supplémentaires que Cisco ajoutera à Votre Durée d'Utilisation du Service en nuage (« Jours de service »). Le type et le montant du Crédit de service applicable sont répertoriés dans le tableau de l'article 2.
<b>Durée totale des pannes</b>	<p>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 :</p> <p>(A) 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</p> <p>(B) se terminer lorsque les Services de base sont restaurés.</p>
<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).

---