



<<Service Description: Cisco Knowledge Service – Technical Knowledge Library>>

Description de service : Service de connaissances de Cisco – Bibliothèque de connaissances techniques

Le présent document décrit le Service de connaissances de Cisco – Bibliothèque de connaissances techniques (TKL, Technical Knowledge Library). Dès le paiement des frais appropriés, Cisco fournira la bibliothèque TKL et les services d'assistance associés (dénommés collectivement, les « Services »).

Contrat applicable. Cette Description de service est soumise aux conditions du Contrat sur les logiciels-services (SaaS) de Cisco (ou un autre Contrat de Produit, de licence de l'utilisateur final ou de Services convenu entre le Client et Cisco) mentionné dans le bon de commande, notamment tout Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire applicable ou d'autres addendas associés aux Services (le « Contrat »).

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également présents sur le site www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en lettres majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le glossaire. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le Glossaire complémentaire des termes associés au Service de connaissances de Cisco – bibliothèque de connaissances techniques à la fin de ce document ont le sens qui leur est donné dans le SEULA (contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire).

Service de connaissances de Cisco – bibliothèque de connaissances techniques

Résumé du service

Le Service de connaissances de Cisco – bibliothèque de connaissances techniques (TKL) donne accès à des conseils de conception, à des méthodologies, à des meilleures pratiques ainsi qu'à des concepts fondamentaux liés aux technologies et produits Cisco. Cisco met le Contenu de la bibliothèque à la disposition d'un certain nombre de Visiteurs autorisés par le biais d'un portail Web sécurisé (« Portail »).

Produits livrables

Connaissances techniques dans les modules disponibles suivants :

- Infrastructure réseau
- Centre de données
- Sécurité

- Sans fil
- Collaboration

Lieu de la prestation

Les Services sont fournis à distance.

Bibliothèque de connaissances techniques

Responsabilités de Cisco

- Mettre le contenu à la disposition de dix (10) Visiteurs autorisés au maximum, en leur fournissant un accès aux éléments suivants :
 - Clips multimédias :
 - Discussions techniques sous forme de vidéo sur demande/audio sur demande (VoD/AoD)
 - Archives d'éléments livrables de service
 - Cours d'apprentissage en ligne
 - Contenu en encadré :
 - Études de cas
 - Guides de conception
 - Guides de configuration
 - Documents de formation
 - Conseils techniques
 - Guides de déploiement
 - Livres ou manuels en ligne
 - Clips vidéo et audio (différents des clips multimédias)
- Assister dans le cadre de la création de comptes pour le Portail, avant l'utilisation et pendant la durée du Service.
- Prévoir une séance de formation pour les interlocuteurs du Client concernant les Visiteurs autorisés.
- Héberger le contenu et fournir une maintenance préventive conformément aux calendriers et procédures de maintenances habituels de Cisco. Cisco fournira un préavis pour toute interruption ou mise à niveau planifiée du Portail TKL, qui est généralement effectuée une fois par trimestre. Ces activités de maintenance sont conçues pour fournir des mises à niveau techniques et fonctionnelles sur le Portail TKL.
- Dépanner les problèmes signalés à Cisco en utilisant l'alias d'adresse de courriel tkl-support@cisco.com.
- Fournir une assistance technique pour résoudre les problèmes du Client en termes d'accès, de gestion des comptes, de dépannage et de formation, si Cisco le juge nécessaire pour assurer une prestation correcte des Services.

- Contenu mis à jour : Cisco peut réviser, mettre à jour ou supprimer des clips multimédias ou du contenu en encadré précédemment publiés (« Contenu mis à jour »). Cisco mettra à disposition du Client tout Contenu mis à jour dans le cadre des Services. Le Contenu mis à jour exclura la version de clips multimédias ou de Contenu en encadré (le cas échéant) précédemment publiée que le Contenu mis à jour est censé remplacer.

Responsabilités du Client

- Le Client est responsable de la sécurité, des connexions réseau, de l'attribution des adresses IP et des pare-feu requis ou des changements nécessaires de la liste de contrôle d'accès sur son réseau, le cas échéant, pour que les Visiteurs autorisés accèdent au Portail.
- Fournir les renseignements d'intégration suivants : nom de l'interlocuteur, fonction, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel du chef d'équipe principal et

- secondaire, identifiants de messagerie électronique et nom des Utilisateurs autorisés à accéder au Portail.
- Installer, selon les besoins, le logiciel de gestion des droits numériques (« DRM ») permettant aux Visiteurs autorisés d'afficher le contenu protégé par DRM sur le Portail.
- Participer à des séances de formation ou de rétroaction avec l'équipe de Cisco pour permettre à Cisco de comprendre les besoins relatifs au Portail.
- Fournir toute formation requise aux Visiteurs autorisés.
- Le Client doit cesser toute utilisation des clips multimédias ou du Contenu en encadré remplacé.
- Informé Cisco de toute demande d'assistance technique et de tout problème de dépannage lié aux Services en envoyant un courriel à l'équipe de Cisco à l'adresse tkl-support@cisco.com.

Glossaire complémentaire

« **Visiteur autorisé** » désigne soit (i) un salarié du Client, soit (ii) un sous-traitant indépendant du Client réalisant des services pour le compte de celui-ci, qui est autorisé par le Client à utiliser les Services.

« **Clip intercalaire** » désigne un segment audio ou vidéo multimédia court contenant un logo « onBusiness Network » ou toute autre séquence de valorisation d'une marque et qui est destiné à être vu immédiatement avant ou après un Clip multimédia.

« **Contenu** » désigne le contenu hébergé sur le Portail dans le cadre des services, y compris le Contenu de la barre latérale. Tout le contenu doit être considéré comme des renseignements confidentiels de Cisco.

« **Droits de propriété intellectuelle** » désigne les types suivants de droits passés, présents et à venir, qui peuvent exister ou être créés en vertu des lois des pays du monde entier : (a) droits associés aux œuvres de l'esprit, incluant les droits d'exploitation exclusifs, les droits d'auteur, les droits moraux et de masque; (b) droits des secrets commerciaux; (c) droits de brevet et de propriété industrielle; (d) droits liés aux marques de commerce ainsi qu'aux dénominations commerciales et droits similaires; (e) autres droits de propriété de toute nature inclus dans la propriété intellectuelle; et (f) droits relatifs à l'enregistrement, au renouvellement, à l'extension, à la combinaison, à la division, à la réédition et à la revendication de n'importe lequel des droits cités dans les clauses (a) à (e) de cette phrase.

« **Pour une utilisation en interne** » désigne l'utilisation des Services dans le seul but de permettre aux Visiteurs autorisés de visualiser le Contenu, à condition que toutes ces visualisations soient uniquement destinées à faire avancer les communications internes, la formation, l'éducation et les objectifs administratifs du Client. Nonobstant toute indication contraire dans la présente Annexe, « Pour une utilisation en interne » exclut expressément (i) la copie, le transfert, la distribution ou l'octroi de licence pour tout élément de ces Services; (ii) l'affichage de tout élément du Contenu pour toute personne autre qu'un Visiteur autorisé, et le Client ne permettra à personne d'autre de visualiser des éléments du Contenu; (iii) la modification, l'altération et l'abréviation de tout élément des Services, à moins qu'elle n'ait été expressément autorisée par Cisco, ses fournisseurs ou ses concédants de licences; (iv) l'intégration de tout élément des Services dans tout produit ou service du Client et la création d'une œuvre dérivée basée sur les Services; et (v) l'utilisation de tout élément des Services de toute autre manière que celle expressément autorisée en vertu de la présente Description de service.

« **Clip multimédia** » désigne un segment audio ou vidéo multimédia distinct, au format numérique, destiné à être visualisé du début à la fin sans interruption.

« **Contenu de la barre latérale** » désigne du métacontenu ou des métadonnées complémentaires associés à chaque Clip multimédia, où figurent des renseignements d'indexation sur le Clip multimédia pertinent, tels que son titre, sa durée, un résumé descriptif de son contenu et sa catégorie ou sa classification. Le Contenu de la barre latérale correspond également à tout contenu visible, téléchargeable, diffusé en continu et accessible en relation avec un Clip multimédia ou tout contenu autonome fourni par Cisco, incluant, mais sans s'y limiter, les transcriptions, les fichiers texte, les images, les répertoires, les guides, les fichiers vidéo ou audio, ainsi que toute autre donnée fournie par Cisco conformément à la présente Description de service, mais à l'exclusion des Clips multimédias et intercalaires.