



Description de service : <<Advanced Services – Fixed Price

Cisco Enterprise Networking Expert Services - 1 Week No Travel>> Services avancés à prix fixe – Services d'expertise en mise en réseau de grande entreprise Cisco, pendant 1 semaine à distance (ASF-CORE-G-SME-1W)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Services d'expertise en mise en réseau de grande entreprise Cisco, pendant une semaine à distance.

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.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces Services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, le présent document est intégré à votre Contrat-cadre de services, à votre Contrat de services avancés ou à tout autre contrat de service couvrant l'achat de services basés sur des Services avancés auprès de Cisco (« Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales consultable sur http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de service couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat-cadre de revente »). Si le Contrat-cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou les conditions générales analogues, la présente Description de service est régie par les conditions générales du Contrat-cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat (s'il y a lieu) qui régit la prestation de ce Service est celui établi entre vous et votre Revendeur agréé Cisco. Votre Revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi que d'autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Services d'expertise en mise en réseau de grande entreprise Cisco, pendant 1 semaine à distance

Résumé du service

Les Services d'expertise en mise en réseau de grande entreprise Cisco fournissent un soutien-conseil technique général afin de conseiller et de guider le Client sur des produits et technologies couverts par les technologies de routage et de commutation de Cisco, pendant une (1) semaine de travail (5 jours, généralement du lundi au vendredi), au cours des heures ouvrables standard à l'exception des jours fériés de Cisco, des jours fériés reconnus localement dans chaque pays, des vacances et des jours de formation (**dans la région Asie-Pacifique, Japon, Chine, ou APJC, uniquement**).

Produits livrables

- Il n'existe aucun élément livrable spécifique autre que le service de soutien-conseil technique.

Lieu de la prestation

Les services sont fournis à distance, sauf indication contraire sur site.

Soutien-conseil technique

Responsabilités de Cisco

- Lorsque le service est disponible, Cisco fera intervenir un spécialiste, à distance, pour conseiller le Client et l'aider à utiliser les technologies de routage et de commutation de Cisco pendant une semaine de travail. Voici l'ensemble de compétences ou d'expertise type du personnel de Cisco fournissant des services de soutien-conseil technique au Client en vertu de ce service :
 - Capacité à analyser les exigences des services de mise en réseau.
 - Connaissances approfondies en matière de conception de réseaux complexes de routage et de commutation
 - Expertise en fonctionnalités logicielles de Cisco
 - Expérience en termes de configuration d'appareils de routage et de commutation
 - Compréhension approfondie de tous les protocoles IP

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique pour toutes les communications Cisco. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du service fourni.
- Désigner un deuxième interlocuteur en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur du Client. Ladite personne est habilitée à agir sur tous les aspects du service effectué en l'absence de l'interlocuteur principal.
- Le Client reconnaît que Cisco ne fournira aucun produit livrable et que l'obligation de Cisco se limite à fournir une assistance au Client par rapport aux tâches énumérées dans le présent document.
- Les représentants techniques du Client fourniront à Cisco les renseignements, les données et les documents requis pour assurer la prestation des services.
- Les documents suivants peuvent être exigés : renseignements sur les exigences commerciales, de conception et de réseau du Client, ainsi que d'autres exigences applicables (documents techniques et fonctionnels relatifs à ces exigences).
- Fournir des cartes de topologie, des renseignements sur la configuration et l'infrastructure de réseau actuelle et proposée. Le Client doit répondre aux demandes de Cisco dans les deux (2) jours ouvrables concernant la documentation ou les renseignements requis pour le service
- Fournir un accès raisonnable au(x) site(s) et aux installations du Client, y compris, le cas échéant, au matériel informatique, aux appareils de télécommunication, aux installations et à l'espace de travail. Le Client doit mettre à disposition les accès et escortes de sécurité nécessaires pour accéder aux équipements, aux laboratoires, etc.

- Le Client doit veiller à ce que les contrats établis avec ses propres fournisseurs, les utilisateurs finaux et les tierces parties soient entièrement exécutés et reflètent les modalités appropriées
- Le Client est responsable de la gestion, de l'assistance et de la direction de la ressource fournie au Client par Cisco.

Responsabilités générales du Client

- Tous les renseignements (notamment les conceptions, les topologies et les exigences) que le Client fournit sont supposés être à jour et valides pour son environnement actuel. Les Services réalisés par Cisco sont basés sur les renseignements fournis à ce dernier par le Client au moment des services.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Identifier le personnel du Client et définir le rôle de chacun dans la participation aux Services. Les membres d'un tel personnel peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les spécialistes en ingénierie de planification et de conception de l'architecture et les spécialistes en ingénierie de réseau.
- Veiller à ce que le personnel du Client soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues (entretiens, réunions ou conférences téléphoniques par exemple).
- Les services d'assistance fournis par Cisco se limitent au conseil, à l'assistance et à l'orientation techniques.
- Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.

Facturation et achèvement

Facturation

Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des Services

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.