<< SERVICE DESCRIPTION: DISTRIBUTION AUTOMATION FIELD PILOT SME SERVICES ASF-CORE-UG-SPT >>
DESCRIPTION DU SERVICE : SERVICES D'EXPERT (SME) SUITE AU PROJET PILOTE D'AUTOMATISATION DE LA DISTRIBUTION SUR LE TERRAIN ASF-CORE-UG-SPT

Résumé des services

Cisco affectera un expert (SME) pour la prestation de services supplémentaires à valeur ajoutée au cours de la période de 60 jours consécutifs (la « période de service ») suivant les Services de validation de concept dans le cadre du projet pilote d'automatisation de la distribution (ASF-CORE-UG-FIELD) (les « Services de validation »). Le SME offrira des services de dépannage se limitant aux domaines de la mise en service et du provisionnement automatiques, des évaluations de rendement et de l'optimisation. Le SME sera également disponible pour les activités de formation opérationnelle du Client dans le contexte des Services de validation.

L'achat des Services de validation de concept dans le cadre du projet pilote d'automatisation de la distribution (ASF-CORE-UG-FIELD) est une condition préalable à l'achat du présent Service.

Produits livrables

- Rapport bimensuel présentant les problèmes et les solutions

Lieu de la prestation

Les services seront fournis à distance, exception faite des services que Cisco offrira sur le site aux dates dont conviendront Cisco et le client, lors de tout au plus deux (2) visites sur place d'une durée totale maximale de dix jours ouvrables, pendant la période de service. Le Client doit présenter sa demande de visite sur place à Cisco au moins cinq (5) jours avant la date de la visite demandée. Tous les Services sont effectués durant les heures de travail normales.

Limites de la portée

- Se limite aux composants de la solution d'automatisation de la distribution de Cisco.

SERVICES LIÉS AU PROJET PILOTE DE LABORATOIRE D'AUTOMATISATION DE LA DISTRIBUTION

Responsabilités de Cisco

- Cisco affectera un SME pour la prestation de services pendant les heures de travail normales.

Responsabilités du Client

- Responsable de prévoir la disponibilité de SME sur les lieux du Client. Ces derniers travailleront en collaboration avec les SME de Cisco pour le dépannage.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES DU CLIENT

- Le Client communiquera à Cisco des renseignements pertinents qui sont à jour et valides pour ce qui concerne l'environnement actuel du Client. Le Client reconnaît que Cisco s'appuiera sur ces renseignements pour fournir les Services. Vous demeurez le seul responsable de la détermination de la conception, des activités, de la conformité réglementaire, de la sécurité, de la protection des renseignements personnels et d'autres exigences dans le contexte de votre réseau, et Cisco n'est pas responsable de tout manquement à ces exigences.
- Le Client reconnaît que l'achèvement des Services dépend du fait qu'il s'acquitte de ses responsabilités, comme indiqué ci-après.
- Le Client veillera à ce que son personnel soit disponible pendant l'exécution des Services pour fournir des renseignements et participer aux séances de collecte de renseignements prévues, aux entretiens, aux réunions et aux conférences téléphoniques.
- Le Client doit fournir les ressources et le personnel décrits dans les sections Responsabilités du Client de la présente description de service afin de permettre à Cisco de réaliser les Services dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la réception du Bon de commande des Services par Cisco.

GÉNÉRALITÉS

Devis et bon de commande : Cisco fournira le Service décrit dans le présent document tel qu'il est sélectionné et détaillé sur le Bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un devis pour les Services (le « Devis ») précisant l'étendue et la durée des Services. Cisco exige un Bon de commande faisant référence à un Devis valide de Cisco qui a été accepté.

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.

Incorporation par renvoi : le **glossaire** et la **liste des services non couverts** qui sont publiés sur le site http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ sont incorporés par renvoi dans la présente description de service.

Si vous avez acheté les Services directement auprès de Cisco, votre **contrat-cadre** (tel qu'il est défini dans le glossaire mentionné précédemment) est également incorporé par renvoi. En cas de divergence entre la présente Description de service et les documents énumérés ci-dessus, c'est la Description de service qui prévaudra.

Si vous avez acheté les Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, alors votre contrat, le cas échéant, est conclu entre vous et votre revendeur agréé Cisco. De ce fait, la présente description de service n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir une copie de la présente description de service ainsi que de tout document connexe. Vous pouvez également en obtenir une copie à l'adresse http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.