



## <<Service Description: Advanced Services – Fixed Price>>

### <<Cisco Knowledge Transfer Service for EPN Optical – Remote (ASF-SP1-G-EPN-KTOR)>>

#### Description de service : Services avancés – Prix fixe

#### Service de transfert des connaissances Cisco pour EPN Optical - à distance (ASF-SP1-G-EPN-KTOR)

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de transfert de connaissances Cisco pour EPN Optical - 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/](http://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, ce document est intégré à votre contrat-cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de service conclu avec Cisco (le « Contrat-cadre »). Si aucun Contrat-cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente Description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales, accessible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](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 des 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, accessible à l'adresse suivante : [http://www.cisco.com/web/CA/about/doing\\_business/legal/terms\\_conditions\\_fr.html](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 à 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/](http://www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/).

#### Service de transfert des connaissances Cisco pour EPN Optical - à distance

##### Résumé du service

Cisco fournira le Service de Transfert de Connaissances pour EPN Optical - à distance en vue d'offrir au client les connaissances nécessaires sur les aspects de l'architecture, de la mise en œuvre et du déploiement limités à une (1) plateforme optique Cisco. Étant lié au réseau installé du client, l'atelier traitera les aspects opérationnels de la plateforme optique Cisco; les cartes interfaces variées et leur rôle au niveau du nœud et du réseau; le réseau tel qu'il est conçu; le provisionnement du circuit; et la surveillance et le dépannage des niveaux de réseau et de nœud. La prestation du service à distance sera effectuée par l'intermédiaire de Cisco WebEx.

##### Services

- Transfert de connaissances sous la direction d'un instructeur

##### Produits livrables

- Supports de formation

##### Lieu de la prestation

- Les Services sont fournis à distance par l'intermédiaire de Cisco WebEx.

## **Transfert de connaissances sous la direction d'un instructeur**

### **Responsabilités de Cisco**

- Désigner un interlocuteur unique (le « Coordinateur de transfert de connaissances Cisco ») pour travailler avec le Client; il sera chargé de la planification et de la gestion de l'inscription des participants et des avis courriel.
- Fournir un (1) atelier par l'intermédiaire de WebEx dirigé par un (1) seul formateur, pendant une (1) journée de huit (8) heures, pour la formation d'un maximum de vingt-cinq (25) participants désignés par le Client. Les services seront fournis au plus tôt quinze (15) jours ouvrables après l'acceptation du Bon de commande et l'accès au réseau qui en découle aux fins de collecte de données. L'Atelier comprend le programme suivant :
  - Architecture et conception du réseau optique Cisco
  - Examen fonctionnel du matériel optique Cisco
  - Meilleures pratiques en matière d'approvisionnement et de configuration de réseau
  - Gestion de réseau, mise à niveau et surveillance logicielle
  - Principes de dépannage
  - Exercices pratiques de laboratoire, le cas échéant, pour couvrir des sujets énumérés ci-dessus
- Recueillir des renseignements sur le réseau existant du Client avant la fourniture de l'atelier de transfert des connaissances afin de s'en servir pour élaborer le contenu du cours.
- Cisco fournira une copie électronique de la documentation de formation par élève, comme des guides pratiques et des brochures, qui serviront pendant la transmission de connaissances.
- Générer et fournir au Client un lien WebEx à utiliser lors de la journée de huit (8) heures d'atelier de transfert de connaissances.
- Pour le client qui fournit du matériel de laboratoire client (ou réseau client) et des accès à du matériel de laboratoire (ou réseau) comme décrit par la présente, Cisco fournira des instructeurs à distance et des directives de laboratoire pratique en utilisant le laboratoire (ou réseau) du client. En matière d'accès réseau sans trafic, une démonstration complète et la prise en charge « levier » des participants par les clients participants seront fournies via l'accès direct à l'intranet. L'instructeur à distance prodiguera en ligne des conseils de laboratoire par le biais de Cisco WebEx. Pour les réseaux ayant du trafic, Cisco fournira des directives de laboratoire en « Lecture seule » sur le réseau client, avec la permission du client.

### **Responsabilités du Client**

- Désigner un interlocuteur unique (le « Contact du client ») qui se chargera de coordonner et de transmettre toutes les communications de Cisco, en ce compris les avis d'inscription des participants et les notifications électroniques.

- Collaborer avec Cisco pour planifier l'atelier de formation et fournir la connectivité Internet appropriée pour permettre aux participants d'assister à l'atelier par le biais de WebEx.
- Fournir un accès à distance au réseau existant par l'intermédiaire d'un réseau privé virtuel (RPV) ou de Cisco WebEx au plus tôt quinze (15) jours avant la date prévue de début de l'atelier, comme convenu entre Cisco et le Client.
- Désigner au maximum vingt-cinq (25) participants qui seront présents à l'atelier de transfert de connaissances prévu.
- Comme condition préalable, s'assurer que les participants à l'atelier possèdent, au minimum, une compréhension de base de la technologie de multiplexage par répartition en longueur d'onde dense (DWDM).
- Fournir si nécessaire des salles de classe adaptées aux élèves, comme des pièces fermées, un accès à Internet, un téléphone haut-parleur, du matériel et une surface de projection, et un ou plusieurs tableaux blancs. Le Client peut décider de proposer des rafraîchissements à sa convenance.
- Fournir des renseignements et des méthodes adéquats pour l'accès Intranet et la connectivité au site de transfert de connaissances à tous les participants ainsi qu'aux instructeurs à distance pendant la période du transfert de connaissances dirigé à distance. Cet accès Intranet servira à assurer une connectivité au laboratoire (ou au réseau) du Client.

### **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 sessions de collecte d'information prévues (entretiens, réunions d'analyse ou conférences téléphoniques par exemple).
- Le Client comprend et convient expressément que les Services fournis par Cisco comprennent conseils, assistance et orientation techniques seulement.
- Il incombe au Client de déterminer ses besoins. Ce dernier conserve la responsabilité globale pour l'ensemble de l'impact des processus professionnels et les mises en œuvre de changement de processus.

- Avant le début des Services, le Client fournira la documentation et les renseignements décrivant brièvement l'architecture du réseau ainsi que ses objectifs et exigences.
- 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.
- À l'exception des discussions interactives pendant la formation, le client comprend que le Service exclut toute personnalisation du contenu du cours, et que toute autre formation spécifique supplémentaire sortant du champ d'application du contenu prévu devra être achetée dans le cadre d'un autre énoncé des travaux.
- Les renseignements fournis par Cisco ne peuvent pas être enregistrés ou diffusés de façon interne ou externe sans le consentement de Cisco.

## **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.