Formations intensives Cisco

Ce document doit être lu conjointement avec le document qui décrit comment Cisco fournit ses services (Prestation de services par Cisco), qui est intégré par renvoi au présent document.

Résumé du service : ce service offre au Client un transfert des connaissances et des recommandations sur une période de huit (8) semaines.

Modèle de prestation de Service

Nous offrons deux types de formations intensives : les formations à accès restreint et les formations à accès libre. Les formations intensives à accès restreint sont offertes à un seul client et sont adaptées aux besoins de ce client. Les formations intensives à accès libre peuvent comprendre des étudiants provenant de différents clients, et le contenu n'est pas adapté à un client en particulier.

Dans le cas des formations à accès restreint, Cisco commencera la prestation de services en affectant un gestionnaire de programme (PM). Le PM coordonnera les entretiens et les questionnaires (déterminés par Cisco) avec l'équipe du Client et les experts en la matière (SME) de Cisco afin de déterminer les exigences techniques et commerciales du client. Cisco fournira au client un plan de transfert de connaissances basé sur les résultats.

Pour les formations à accès libre, Cisco formulera un plan de contenu de formation fixe pour chacun des volets technologiques des formations intensives de Cisco.

Conformément au plan de transfert de connaissances ou au plan de contenu de formation fixe, Cisco offrira jusqu'à neuf (9) jours d'engagement direct (transfert de connaissances sous la direction d'un instructeur, séances dirigées par des experts) et jusqu'à six (6) heures de séances d'examen animées par un instructeur, comprenant un maximum de soixante (60) heures de transfert de connaissances en direct.

Éléments livrables dans le cadre du service :

Selon les besoins du Client et comme défini dans la documentation du programme, Cisco peut fournir les produits livrables suivants dans le cadre du service :

- Les enregistrements des appels de lancement de transfert de connaissances, demandés à l'avance par le client (formations à accès restreint seulement).
- Les documents de formation mis à la disposition des étudiants dûment inscrits par Cisco au moyen d'une interface Web sécurisée. Cisco en conserve la propriété intellectuelle.
- Le transfert des connaissances et les recommandations basées sur le plan de transfert de connaissances (formations à accès restreint seulement).
- Transfert de connaissances sur les technologies répertoriées à l'adresse : https://www.cisco.com/go/bootcamp

Opérations non couvertes

Les activités suivantes sont exclues de la portée de ce service :

- Les conseils donnés sur la mise en œuvre ou la prise en charge pratique du déploiement, y compris, mais sans s'y limiter, l'intégration ou la configuration d'applications. Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, veuillez communiquer avec votre équipe de comptes Cisco.
- Les enregistrements des sessions de transfert des connaissances après le lancement.
- Transfert de connaissances sur les technologies NON répertoriées à l'adresse : https://www.cisco.com/go/bootcamp

Lieu de la prestation

Les services de formation intensive à accès restreint sont fournis sur place ou à distance au Client. Cet aspect sera déterminé avec lui après l'entretien. L'emplacement des services de formation à accès libre sera déterminé par le responsable de la prestation au moment de la planification.

Achèvement

Cisco commencera la prestation des services dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la facturation au Client et les services seront achevés dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'envoi de la facturation.