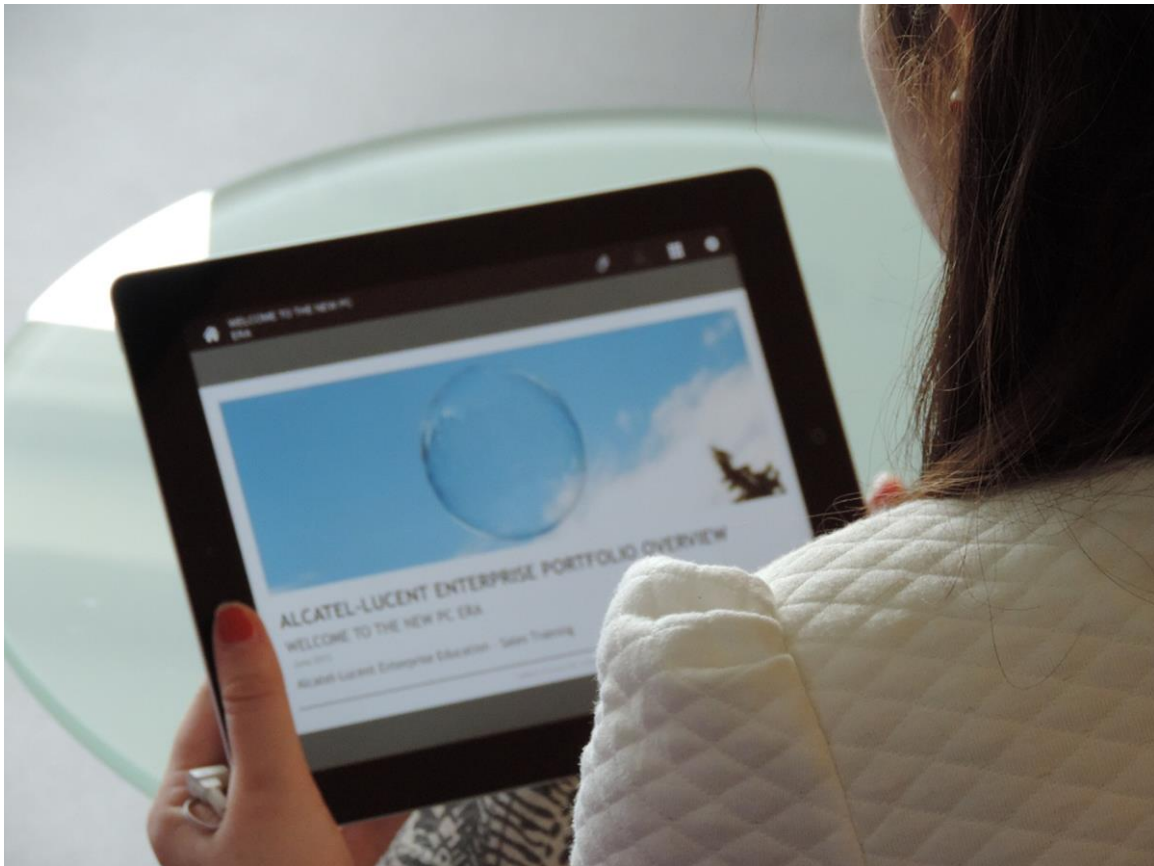




TRAINING SERVICES



TERMES & CONDITIONS POUR LES SERVICES DE FORMATION



SOMMAIRE

1	Description du Service	3
2	Clients potentiels.....	3
3	Qualité de Service.....	4
4	Gamme de produits.....	4
5	Prestations	4
6	Prix	5
7	Commande.....	5
8	Procédure standard	6
8.1	Réservation et inscription	6
8.2	Lettre d'invitation	6
8.3	Participation à la formation	7
8.3.1	Conditions requises.....	7
8.3.2	Evaluations de fin de stage	8
8.3.3	Attestation de présence.....	8
9	Procédure pour une demande Non standard (offre personnalisée, formation sur site).....	8
9.1.1	Demande de formation.....	9
9.1.2	Offre de formation.....	9
9.1.3	Bon de commande.....	11
10	Procédures pour nos Training Partners.....	11
10.1	Supports de cours (eBooks)	11
10.2	Apprentissage individuel et examens de certification	11
10.3	Location de LAB distants.....	12
11	Conditions d'annulation	12
11.1	Annulation par un Client inscrit pour un cours en ligne ou examen de certification	12
11.2	Annulation par un client inscrit dans une formation publique.....	12
11.3	Annulation par un client inscrit dans une session de formation dédiée dans un centre de formation ALE ou sur site.....	13
11.4	Règles d'annulations pour la location de LAB distant	13
11.5	Annulation par Training Services.....	13
12	Prépaiement	14
13	Facturation	14
14	Termes & Conditions spécifiques.....	15
15	Copyright	15



1 Description du Service

Alcatel-Lucent Enterprise International (ALE), à travers **Training Services**, fournit des solutions de formation pour l'acquisition de connaissances et de compétences sur les produits et solutions de la gamme d'ALE.

Ces sessions sont disponibles en salles de cours, via l'internet (apprentissage individuel et classes virtuelles) ou sur tout autre support de formation (eBooks...)

Ces cours sont organisés en filières. Le catalogue de formation inclut des filières pour les Sales, Presales, Postsales et administrateurs.

Ces formations peuvent être délivrées partout dans le monde, dans plusieurs langues, dans les centres de formation **ALE** ou ceux de ses partenaires de formation, dans les locaux des Business Partner ou des clients.

ALE peut sous-traiter tout ou partie de ses prestations de formation sur site en vertu de cet accord avec ses partenaires en dehors du territoire français.

2 Clients potentiels

Les sessions de formation sont destinées à tous les Business Partners, désignés sous le terme de "BP", qui ont un contrat valide et en cours avec **ALE**.

Les présentes Termes & Conditions adoptent et incluent par référence les Termes et Conditions du contrat établi entre **ALE** et le Business Partner.

Les présentes Termes & Conditions adoptent et incluent par référence les Termes et Conditions du contrat établi entre **ALE** et le Training Partner.

Les formateurs du Training Partner doivent être reconnus par le support à la diffusion de Training Services dans le cadre de son programme de Formation des Formateurs :

- ou Alcatel-Lucent Enterprise Certified Field Expert Instructors (ACFEi) pour les cours allant jusqu'au niveau ACFE
- ou Alcatel-Lucent Enterprise Certified System Expert Instructors (ACSEi) pour les cours allant jusqu'au niveau ACSE

Le formateur doit être certifié sur la version du Produit/Solution qu'il doit diffuser.

Le service de formation s'adresse également aux clients qui peuvent suivre des cours de formation ALE en s'enregistrant via l'un de nos partenaires commerciaux ou directement après réception du paiement de la facture pro-forma associée.



3 Qualité de Service

Le service est délivré tous les jours ouvrés du pays où se déroule la formation. Les cours en apprentissage individuel tels que les cours basés sur le Web sont accessibles 24/7 sur Internet.

La session e-learning est accessible de façon illimitée après la première consultation mais reste ouverte seulement pendant une période limitée de douze (12) mois à partir de la date d'achat.

Les tickets d'examen de certification sont ouverts pour une période limitée de douze (12) mois à partir de la date d'achat.

Les commandes de tout article de Formation doivent être concrétisées par une inscription nominative à une formation ou à une session de formation dans les douze (12) mois suivant la date de commande.

4 Gamme de produits

Les produits sur lesquels portent les formations sont ceux de la gamme proposée par ALE et ne concernent que la dernière version logicielle du produit.

L'offre de formation est disponible sur la plateforme de formation (LMS) **Knowledge Hub** et listée sur [MyPortal](#), dans le document "Training Price List".

Les stages de formation qu'un Training Partner peut proposer sont indiqués dans leur contrat et les annexes.

5 Prestations

Les prestations fournies sont :

- Formations en ligne (apprentissage individuel, certification ou les eBooks gratuits)
- Session de formation en classe ou en classe virtuelle,
- Location de laboratoires distants (pour les solutions de réseaux uniquement)
- Formations non Standards (offre personnalisée, sur site client)

Le matériel de formation (eBook) est fourni en anglais, les autres langues sont optionnelles. Merci de consulter les descriptions détaillées des cours pour tout complément d'information.



6 Prix

Les listes de prix sont disponibles sur eBuy et dans la Price list Training postée sur **MyPortal**.

La formation est facturée par article. Le prix inclut l'enseignement et un support de cours pour chaque stagiaire.

Si la formation est délivrée sur site, le prix - fixé par devis - inclut l'enseignement, la plateforme de formation fournie par le service Formation (expédition ou accès distant), un eBook pour chaque stagiaire, les frais de voyages pour le formateur et les frais de transport pour la plateforme mobile de formation (le cas échéant).

Tous les prix excluent les taxes telles que la taxe sur la valeur ajoutée, les retenues d'impôts ou d'autres impôts dus dans le pays du partenaire commercial.

Pour les Business Partners, la location de labs distants est accordée pour un pod et pour une journée.

Pour les Training Partners, les LAB distants sont commandables et facturables par lot de 4 participants minimum (4, 8, 12 participants).

Les Training Units (unités de formation) sont commandables par tranches de 1000 Euros / 1150 USD.

Les dépenses liées au transport vers le site de formation, les frais d'hébergement et le prix des repas sont à la charge du participant.

7 Commande

Les Business Partners doivent commander tous les articles de formations via **eBuy**, sauf les sessions dédiées ou les cours gratuits.

Les informations suivantes seront nécessaires pour commander :

- Désignation de l'article de formation et référence
- Informations concernant les stagiaires : Nom, Prénom, CRD_ID, adresse email

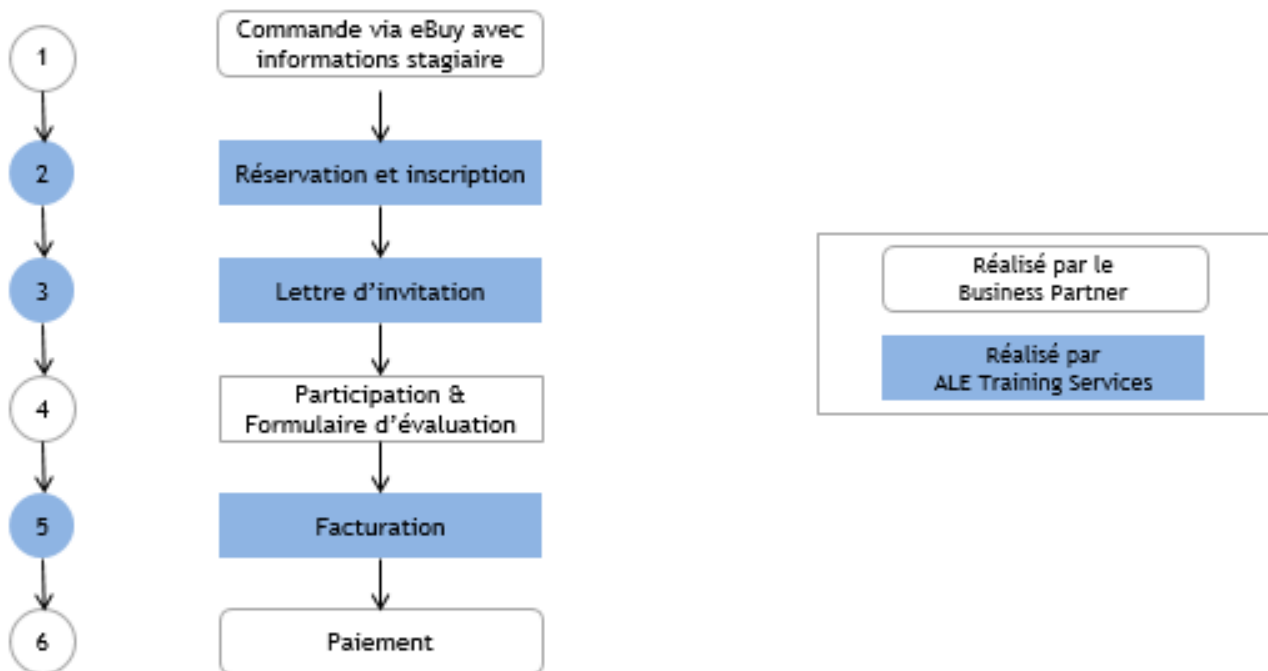
Consulter le document "[Comment Utiliser eBuy Articles Training](#)" si besoin.

Le montant minimum pour les commandes manuelles (hors eBuy) est fixé à 150 euros / 172,5 USD.

Les clients peuvent commander des formations ALE en s'enregistrant par l'intermédiaire de l'un de nos Business Partners ou directement. Un processus spécifique est défini pour les clients qui s'enregistrent directement. Toutes les informations sont fournies par le support client Formation (ECS) lorsque le processus d'inscription est engagé.



8 Procédure standard



8.1 Réservation et inscription

Sitôt la commande reçue, l'inscription est effectuée et confirmée au demandeur par écrit.

Les règles d'annulation s'appliquent sitôt l'inscription effective.

8.2 Lettre d'invitation

Le stagiaire reçoit de **Training Services** toutes les informations utiles pour sa formation, la procédure de connexion par exemple.

Training Services envoie la lettre d'invitation dans les quinze (15) jours calendaires avant le début du cours.

La lettre d'invitation comporte les informations suivantes :

- Description détaillée du cours
- Planning de formation
- Plan d'accès au site de formation



8.3 Participation à la formation

8.3.1 Conditions requises

Les participants doivent se référer à la description détaillée de chaque cours (disponible sur **MyPortal** et/ou envoyée avec la lettre d'invitation) pour vérifier le niveau de connaissance pré-requis à la participation au cours.

Afin d'être en mesure d'atteindre les objectifs du cours, le participant doit remplir les conditions requises définies dans la description du cours. Il est donc essentiel pour lui d'en prendre connaissance, sinon les objectifs du cours pourraient ne pas être atteints.

Le participant s'engage sur son aptitude à comprendre le langage dans lequel sera diffusé le cours.

Les participants doivent savoir qu'ils doivent apporter leur ordinateur portable avec les droits d'administrateur lorsqu'ils sont invités à participer à une session en classe.

Les participants doivent avoir une assurance santé ou médicale valide pour couvrir tous les frais médicaux éventuels pendant leur séjour.

Les participants doivent s'assurer qu'ils ont effectué les démarches administratives nécessaires à leur déplacement (passeport, visa, ...).

Le transport vers et depuis le site de formation n'est pas inclus dans les prestations ALE.

Apprentissage individuel

La partie d'apprentissage individuel - considérée comme un pré requis - doit être réalisée avant la session en classe. La procédure d'accès au module d'apprentissage individuel est jointe au mail d'invitation et doit être envoyée à tous les stagiaires avant la session en classe.

Le contenu du module d'apprentissage individuel est accessible via internet et il est possible d'y accéder à tout moment après consultation. Une connexion doit cependant être établie avant une période maximale de douze (12) mois après la date d'achat, à défaut, l'accès sera refusé après cette période.

eBook stagiaire

Les supports de formation eBook sont gratuits et téléchargeables au format PFS directement depuis Knowledge Hub.

Examen de certification

Nous rappelons que la certification doit être passée après la session en classe. Nous recommandons fortement de le signaler clairement aux stagiaires.

Le stagiaire doit s'assurer que son environnement d'ordinateur est compatible avec les exigences techniques mentionnées dans le mail d'invitation aux stagiaires.

Sitôt que le stagiaire commence son examen de certification sur notre site en ligne, le ticket de certification est considéré comme utilisé et ne peut être réinitialisé sans nouvelle commande.

Les tickets d'examen de certification sont ouverts pour une période maximale de douze (12) mois après la date d'achat.



8.3.2 Evaluations de fin de stage

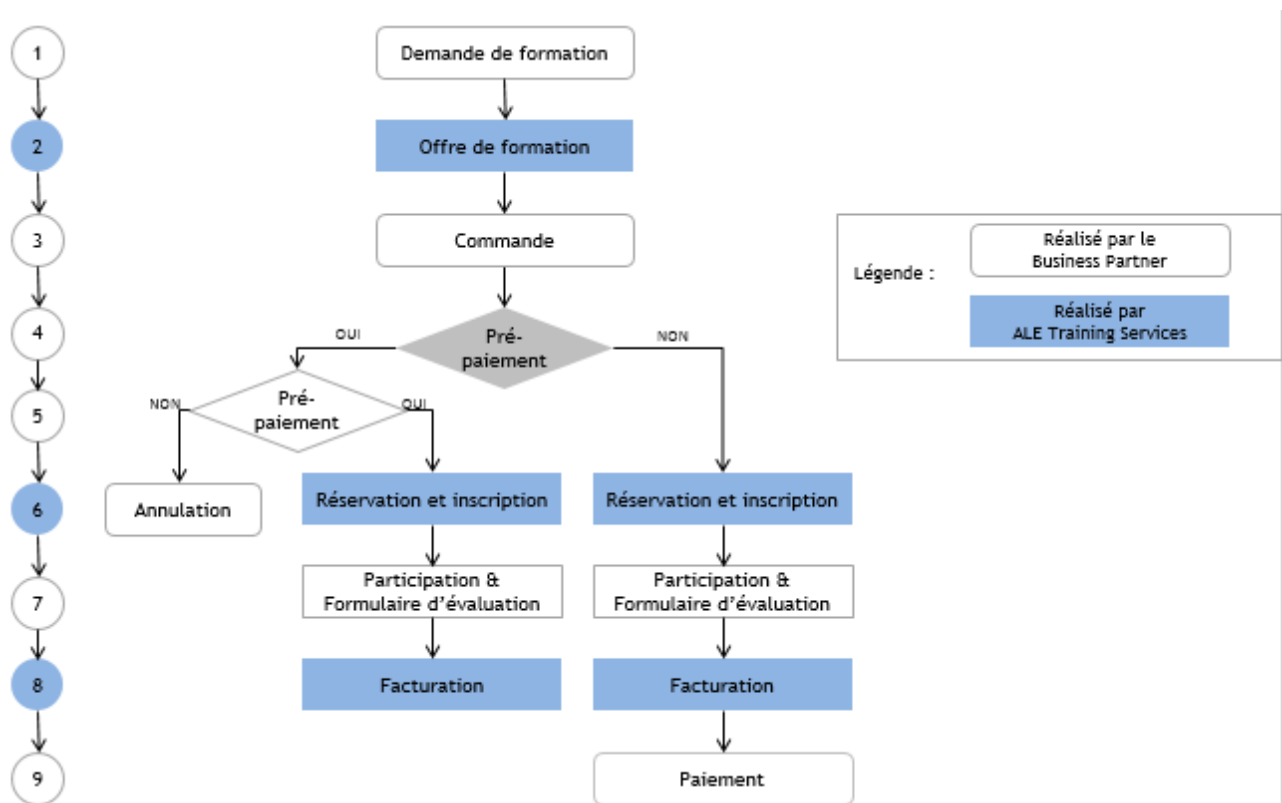
A la fin de la session de formation, une fiche d'évaluation de fin de stage est soumise au participant ; ceci permettra à **Training Services** d'évaluer la satisfaction client et d'améliorer la qualité des formations.

Toute remarque supplémentaire peut être envoyée par mail au service Qualité dans les trois (3) mois suivants la formation à l'adresse suivante : education-quality@al-enterprise.com

8.3.3 Attestation de présence

A la fin de la session de formation, l'attestation de présence est disponible dans Knowledge Hub.

9 Procédure pour une demande Non standard (offre personnalisée, formation sur site)





9.1.1 Demande de formation

L'émission de la demande de formation peut se faire par email vers un des Service Client locaux (ECS) dont la liste figure sur **MyPortal** :

- Europe, Afrique, Moyen Orient : emea.education-services@al-enterprise.com
- Asie Pacifique : apac.education-services@al-enterprise.com
- Amérique du Nord : nar.education-services@al-enterprise.com
- Amérique Latine & Centrale : cala.education-services@al-enterprise.com

9.1.2 Offre de formation

Training Services se doit d'envoyer une proposition écrite à son client dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent l'émission de la demande.

Le Service Client local traite la demande de formation et vérifie qu'il possède toutes les informations nécessaires pour émettre une proposition. Si tel n'est pas le cas, **Training Services** demandera au client de fournir un complément d'information sur le projet.

L'offre spécifique contient :

- Proposition de date, localisation (Centre de formation **ALE**) et langue de diffusion émise par le Service Client local
- Description du matériel pour les travaux pratiques
- Description spécifique détaillée du cours (Objectifs, contenu, pré-requis, méthodologie, limites et restrictions)
- Période de validité de l'offre
- Cotation (Prix de la formation, prix de la conception si nécessaire, coûts de location du matériel, d'expédition et de douanes)

Spécificité pour une offre sur site :

Si la formation est délivrée sur le site Client, le Client doit fournir une salle de formation. La salle de formation doit respecter les caractéristiques suivantes :

La classe :

- 5 m²/participant
- Minimum : 25/30 m²
- Pour 12 stagiaires : 50/60 m²

Equipement de la classe :

- Vidéoprojecteur
- Tableau blanc ou papier
- Crayons pour Tableau blanc ou papier
- 1 chaise + 1 table / participant (+ formateur) -> formation théorique
- 1 chaise + 1 table / participant -> Formation pratique
- Approvisionnement en électricité



- 3 prises électriques par système
- + 6 autres prises électriques avec des rallonges pour une distribution pratique en classe
- Lumière naturelle ou artificielle avec suffisamment d'intensité pour pouvoir lire
- Système d'obstruction de la lumière lors de l'utilisation du vidéoprojecteur
- Système de régulation de la température de la classe (fenêtres, climatisation, chauffage, ...)
- Accès Internet (5MB/sec)
- Toutes les exigences supplémentaires répertoriées dans la liste du matériel fourni par **Training Services**

Equipement de formation (plateforme mobile)

Si le matériel de formation est fourni par Training Services, le client doit fournir les informations suivantes :

- Adresse de livraison pour l'envoi
- Nom du contact sur le site
- Adresse email du contact
- Numéro de téléphone du contact

Lorsque le matériel de formation est fourni par le client, il doit être complet, installé et pleinement opérationnel dès le début de la classe de formation. Les systèmes utilisés pour la formation ne doivent pas être ceux en exploitation sur le site des clients.

Les systèmes doivent être totalement compatibles avec la liste du matériel fournie par **Training Services**.

Labs Distants

Comme les laboratoires distants à louer sont configurés pour les cours d'ALE, ils doivent correspondre à l'offre de cours convenue entre ALE et le Client.

L'environnement du Client doit être totalement compatible avec la liste du matériel fournie par **Training Services**.

Les LAB distants sont accessibles 24/7 via Internet durant la session de formation en classe. Un [test de performance de connexion Internet](#) doit être réalisé par le Client, avant la planification de la session de formation, pour garantir la qualité de la connexion Internet (min 5MB/sec) et donc la qualité de la session de formation.

Il est de la responsabilité seule du Client :

- D'effectuer le test
- D'envoyer les résultats des tests à **Training Services** qui validera l'éligibilité de la connexion Internet pour l'utilisation de LAB distants

Training Services notifiera par écrit au Training Partner l'éligibilité de la connexion Internet dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réception des résultats du test.



9.1.3 Bon de commande

Pour l'inscription dans une formation spécifique ou une session sur site (hors centres de formation ALE)

ALE peut sous-traiter tout ou partie de ses prestations de formation sur site en dehors du territoire français en vertu des accords avec ses partenaires.

Le bon de commande (PO) est requis dans les trente (30) jours calendaires suivants l'accusé de réception (t) et au maximum quarante-cinq (45) jours calendaires avant le début de la formation (d). L'inscription est effective uniquement à la réception du bon de commande **par Training Services**. **Training Services** se réserve le droit d'annuler la session de formation si aucun bon de commande n'est reçu dans la période autorisée.

Le bon de commande doit inclure les données suivantes :

- Nom et adresse de la société
- Numéro de commande client
- Référence de la cotation **Training Services**
- Date de début de la formation
- Prix NET de la formation
- Nombre de places commandées
- Nom des participants
- Numéro d'identification CRD des participants pour les Business Partner

10 Procédures pour nos Training Partners

Les stages de formation qu'un Training Partner peut proposer sont indiqués dans leur contrat et les annexes.

10.1 Supports de cours (eBooks)

Le contenu des eBooks est celui fourni et utilisé lors de sessions de formation réalisées en classe ou en virtuel. Ces supports de formation sont tous disponibles en Anglais et dans la version mentionnée. Pour la disponibilité d'autres langues, veuillez-vous référer à la colonne "**Course Content Language**" dans la dernière édition de la "**Training Price List**" publiée sur [MyPortal](#) et [Knowledge Hub](#).

Les supports de formation eBook sont gratuits et téléchargeables au format PFS directement depuis Knowledge Hub.

10.2 Apprentissage individuel et examens de certification

Les Training Partners commandent les cours individuels en ligne et les examens de certification sur eBay.

Les informations suivantes seront nécessaires pour commander :

- Désignation de l'article de formation et référence
- Informations concernant les stagiaires : Nom, Prénom, CRD_ID, adresse email



10.3 Location de LAB distants

La location de matériel de formation à distance pour les travaux pratiques est facultative et est proposée aux Training Partners qui ne disposent pas de leur propre matériel de formation.

Avant de commander la location, le Training Partner doit d'abord contacter Training Customer Support (ECS) pour vérifier les disponibilités.

La plateforme de formation distante est configurée spécialement pour la diffusion de cours par les Training Partners (solutions Réseau uniquement) et les LAB distants sont commandables et facturables par lot de 4 participants minimum (4, 8, 12 participants).

Comme les laboratoires distants à louer sont configurés pour les cours d'ALE, ils ne peuvent pas être loués pour des «ateliers spéciaux», et doivent correspondre à l'offre de cours convenue entre ALE et le Training Partner (partie du contrat).

La première location de laboratoire doit être associée à une formation de formateurs Rlab pour l'instructeur (constituée de test de POD pendant 1 ou 2 jours), de sorte que les instructeurs apprennent à utiliser ces Labs distants.

Les LAB distants sont accessibles 24/7 via Internet durant la session de formation en classe délivrée par le Training Partner. Un [test de performance de connexion Internet](#) doit être réalisé par le Training Partner avant la planification de la session de formation pour garantir la qualité de la connexion Internet et donc de la qualité de la session de formation.

Il est de la responsabilité seule du Training Partner :

- De demander la procédure de test de connexion Internet à **Training Services**
- D'effectuer le test
- D'envoyer les résultats des tests à **Training Services** qui validera l'éligibilité de la connexion Internet pour l'utilisation de LAB à distance

Training Services notifiera par écrit au Training Partner l'éligibilité de la connexion Internet

11 Conditions d'annulation

Les règles d'annulation s'appliquent sitôt l'inscription effective.

Si, pour des raisons non attribuables à **Training Services**, le participant ne peut participer à la formation pour laquelle il est inscrit, il devra en informer sans délai et par écrit **Training Services**.

11.1 Annulation par un Client inscrit pour un cours en ligne ou examen de certification

Aucune demande d'annulation ou remplacement par un autre stagiaire ne sera acceptée pour les cours en ligne ou examen de certification.

11.2 Annulation par un client inscrit dans une formation publique

Aucune demande d'annulation ne sera acceptée si le participant a activé une partie de sa formation : cours en apprentissage individuel ou examen de certification.



Si l'annulation intervient au-delà des quinze (15) jours calendaires avant le début de la formation, aucune pénalité ni obligation ne découlera de votre annulation.

Si l'annulation intervient dans les quinze (15) jours calendaires avant la date de début de formation, une pénalité de 50% du montant total dû sera appliquée. Les demandes de report d'inscription à une formation ultérieure sont vues comme des annulations. Ces demandes de report sont par conséquent sujettes à une pénalité égale à 50% de montant total dû. Le remplacement par un autre participant reste cependant possible sans frais si la modification est reçue dans les quatre (4) jours avant le début de la formation et si le participant initial n'a activé aucune partie de la formation : cours en apprentissage individuel ou examen de certification. Les annulations formulées le jour du démarrage de la formation ou les no-shows sont facturables à 100%.

11.3 Annulation par un client inscrit dans une session de formation dédiée dans un centre de formation ALE ou sur site

Si l'annulation est reçue au-delà de trente (30) jours calendaires avant la date début de formation, aucune pénalité ni obligation ne découlera de votre annulation : l'inscription n'est pas facturée.

La liste des participants doit être transmise à **Training Services** au plus tard dix (10) jours avant la date de début de formation. Ce délai est requis pour traiter les inscriptions et permettre aux participants d'accéder potentiellement aux prérequis de la formation. Le remplacement par un autre participant reste cependant possible sans frais si la modification est reçue quatre (4) jours avant le début de la formation.

En cas d'annulation, de demande de report de la formation reçues après la limite de trente (30) jours avant le début de la formation ou de no show, le coût total de la formation sera facturé.

11.4 Règles d'annulations pour la location de LAB distant

Si l'annulation intervient au-delà des quarante-cinq (45) jours calendaires avant le premier jour d'utilisation de la plateforme de formation, aucune pénalité ni obligation ne découlera de l'annulation.

Si l'annulation intervient entre quarante-cinq (45) jours calendaires et trente (30) jours calendaires avant le premier jour d'utilisation de la plateforme de, une pénalité de 50% sera appliquée.

Si l'annulation intervient à moins de trente (30) jours calendaires avant le premier jour d'utilisation de la plateforme de formation, une pénalité de 100% sera appliquée.

11.5 Annulation par Training Services

Training Services se réserve le droit de replanifier ou d'annuler les cours réservés, même après confirmation d'inscription, dans les cas où le nombre de stagiaires serait insuffisant, le formateur non disponible (maladie) ou pour toute autre raison.

Dans ce cas **Training Services** avertira sans délais ses clients pour proposer des solutions de remplacement. **Training Services** ne pourra pas être retenu pour responsable des frais additionnels (Voyage, Hôtel, etc.) lors de telles annulations. Toute autre réclamation sera exclue.



12 Prépaiement

Si votre société a des conditions de prépaiement avec **ALE** alors **ALE** fournira une facture pro-forma une fois que l'offre sera acceptée. **Training Services** réserve les places sitôt le paiement effectué. Le mode de paiement est le virement ou le chèque bancaire. Le paiement doit être réalisé quinze (15) jours calendaires avant le début du cours pour une formation standard et quarante-cinq (45) jours calendaires avant le début du cours pour une formation spécifique ou sur site.

Les clients ayant commandé directement (et non par l'intermédiaire d'un Business Partner) doivent procéder à un prépaiement.

13 Facturation

ALE enverra la facture à la société quand la formation aura été suivie.

La facture indique :

- Numéro de commande client
- Référence **ALE**
- Référence de la formation, durée et montant
- Date de paiement
- Modes de paiement et bénéficiaire

Tous les articles de formation en ligne tels que i-learning ou examens de certification, sont facturés immédiatement après inscription. Ces articles ne sont pas remboursables, les demandes d'annulation ou de remplacement de stagiaire ne seront pas acceptées.

ALE enverra la facture après la réalisation de la formation pour les articles suivants :

- Formation mixte incluant du i-learning et une session en classe
- Formation en classe ou en classe virtuelle
- Formation spécifique (personnalisée ou sur site)

Pour la location de plateforme de formation, **ALE** enverra la facture à la société vingt (20) jours avant le premier jour d'utilisation.

Les Training Units (unités de formation) sont facturables immédiatement. Si la commande d'achat est supérieure à 10000 Euros, la facturation se fera trimestriellement.

Lorsque les services de formation sont fournis «sur site» par un partenaire d'**ALE**, les factures seront émises directement par le partenaire d'**ALE** et payés localement.



14 Termes & Conditions spécifiques

L'exécution de cette offre de Services de formation est régie par les documents listés ci-dessous. En cas d'incohérences entre ces documents, les priorités seront établies selon l'ordre suivant :

- Le devis de service de formation,
- Les [Termes et Conditions pour les services formations](#) publiées sur le site web Alcatel-Lucent Enterprise **MyPortal**,
- Le cas échéant, l'accord de distribution (Partner Program ou Accord-cadre) entre le partenaire et ALE,
- Le Bon de Commande.

15 Copyright

Les documents de formation, ainsi que tout support de formation - ou parties de ceux-ci - ne doivent pas être copiés ou reproduits sous aucune forme et pour quel qu'utilisation que ce soit. Le logiciel inclus dans les supports de formation et mis à la disposition du participant est et reste la seule propriété exclusive d'ALE et ne doit en aucun cas être copié ou utilisé en dehors du site de formation.