« AppDynamics Expert as a Service »
Expert-service AppDynamics

Ce document doit être lu conjointement avec le document « Prestation de services par Cisco » (How Cisco Provides Services), qui est intégré par renvoi au présent document.

Résumé du Service

Un abonnement à un expert-service vous offre un accès direct à un conseiller AppDynamics (le « spécialiste AppDynamics ») qui l'assistera dans certaines activités de consultation convenues (les « activités de consultation »).

Disponibilité

Un spécialiste AppDynamics est à votre disposition pendant la période définie dans le devis. Le nombre total de jours ouvrables durant lesquels le spécialiste est disponible par période de douze (12) mois dépend du niveau de l'offre achetée, selon le tableau ci-dessous. Le niveau de l'offre est précisé dans le devis. Un (1) jour est considéré comme utilisé lorsque le spécialiste AppDynamics effectue des activités de consultation ce jour-là.

Niveau de l'offre	Nombre total de jours par période de douze (12) mois
Très petit	9
Petit	18
Moyen	40
Grand	90
Très grand	180

Activités de conseil

Vous et AppDynamics vous mettrez occasionnellement d'accord sur les activités de consultation offertes, qui peuvent comprendre les éléments suivants :

- Collaborer durant les séances de dépannage
- Aide concernant la mise en œuvre et les tâches de configuration avancées.
- Séances de transfert de connaissances à propos de sujets techniques.
- Approvisionnement ou mise à jour de guides d'aide et de modèles de documentation.
- Transmission des pratiques exemplaires et de documentation standard.
- Aide pour créer une communauté d'utilisateurs au sein de votre entreprise pour faciliter le transfert des connaissances, obtenir les commentaires des utilisateurs et accroître l'adoption par les utilisateurs.
- Formation de vos équipes concernant l'utilisation du logiciel AppDynamics.
- Recommandations en matière de fonctionnalités pour les nouvelles versions du logiciel AppDynamics.
- Aide pour définir une stratégie de surveillance.
- Conseils architecturaux pour surveiller l'intégration.
- Information sur les fonctionnalités du logiciel AppDynamics.

Activités non offertes

Les activités de conseil ne comprennent aucun des éléments suivants :

- Gestion de la surveillance du rendement du cycle de vie (y compris le déploiement, la configuration et la désactivation du logiciel AppDynamics).
- Services de formation formels du logiciel AppDynamics.
- Travail en dehors des heures de travail normales dans la région concernée.
- Soutien ou maintenance pour le logiciel AppDynamics.
- toute autre activité sur laquelle vous et AppDynamics ne vous êtes pas expressément entendus dans le cadre des activités de conseil.

Conditions générales

- Les activités de conseil sont uniquement offertes pour le logiciel AppDynamics.
- AppDynamics se réserve le droit de remplacer le spécialiste AppDynamics au besoin. Toute période de transition pendant laquelle un spécialiste AppDynamics est remplacé demeure sans frais pour vous, et n'est pas considérée comme une activité de consultation.
- Lorsque des activités de consultation sont nécessaires, AppDynamics peut remplacer tout le temps prévu pour un spécialiste de programme AppDynamics, ou une partie de ce temps, par celui d'un conseiller connaissant un produit précis.
- Les activités de conseil ont lieu à des heures et à des dates convenues d'un commun accord.
- Toutes les activités de conseil sont offertes à distance, à moins d'une entente contraire.
- Le nombre de jours achetés est compté sur une période de douze (12) mois (sous réserve d'un facteur de proportionnalité, comme décrit ci-dessous). Tous les jours que vous n'avez pas utilisés au cours de la période de douze (12) mois applicable expirent et ne sont ni remboursés, ni crédités, ni reportés à une période ultérieure.
- L'abonnement à un expert-service donne droit à un service de consultation selon lequel vous recevez des recommandations et des directives pour être assisté dans vos activités uniquement.
- La période de l'abonnement à un expert-service correspond à celle de la licence du logiciel AppDynamics. Si l'abonnement à un expert-service est acheté après le début de la période de la licence du logiciel AppDynamics, le nombre total de jours pour la première année de l'abonnement sera calculé au prorata. En cas de résiliation avant la fin de la période de la licence du logiciel AppDynamics, le présent abonnement à un expert-service prendra également fin à compter de la date de résiliation.