« AppDynamics Migration Assistance Service »
Service d'assistance à la migration AppDynamics

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 des services :

Le service d'assistance à la migration AppDynamics vous offre jusqu'à cinq (5) jours de consultation avec un conseiller AppDynamics (le « spécialiste AppDynamics ») qui vous aidera à planifier une migration vers les services Cisco Cloud AppDynamics et vous fournira des conseils pour la migration (les « activités de consultation »).

Disponibilité

Toutes les activités de consultation sont effectuées à distance, et un (1) jour est considéré comme écoulé lorsque le spécialiste AppDynamics effectue des activités de consultation. S'ils ne sont pas utilisés, tous les services d'assistance à la migration de logiciels-services achetés expirent douze (12) mois après la date d'achat.

Activités de conseil

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

- une réunion de lancement du projet;
- de l'aide dans vos activités de préparation à l'exécution de la migration, notamment :
  - la collecte de la configuration des métadonnées d'application à partir du contrôleur local;
  - la détermination des produits à migrer vers les services Cisco Cloud (agents de gestion des performances des applications [APM], surveillance des utilisateurs réels, surveillance des bases de données, etc.);
  - l'établissement des applications et des environnements à migrer vers les services Cisco Cloud;
  - le passage en revue du processus de modification de la configuration des agents APM, du serveur, de la base de données, de la surveillance des utilisateurs réels et de l'analyse;
  - le passage en revue de l'approche pour l'authentification et l'autorisation des utilisateurs et la migration des rôles et des autorisations existants (le cas échéant);
  - l'examen des exigences d'intégration pour établir les extensions et les modèles de requête HTTP à migrer (le cas échéant).
- l'offre de conseils et d'assistance pour l'exécution de la migration, notamment :
  - de l'aide pour utiliser des outils pour migrer la configuration de l'environnement sur site vers les services Cisco Cloud;
  - de l'aide à la migration des tableaux de bord personnalisés de l'environnement sur site vers les services Cisco Cloud,
  - de l'aide à la modification des configurations des agents pour qu'elles pointent vers le contrôleur des services Cisco Cloud, en commençant par un environnement hors production;
  - de l'aide à la validation du processus de migration dans un environnement hors production;
  - de l'aide pour le dépannage des problèmes qui surviennent pendant le processus de migration.
  - des conseils concernant la modification du code d'application pour envoyer les données de surveillance du navigateur et des utilisateurs réels mobiles à l'environnement de surveillance des utilisateurs finaux des services Cisco Cloud;
  - de l'aide pour la validation après la migration pour vérifier que toutes les applications et toutes les configurations ont bien été migrées.

Activités non offertes

Les activités de conseil ne comprennent aucun des éléments suivants :

- modifications des configurations existantes;
- configuration et instrumentation de nouvelles applications;
- déploiement des agents et configuration de l'automatisation du déploiement;
- intégration personnalisée dans des applications tierces;
- scénarios avancés de BIQ;
- configuration ou développement d'extensions AppDynamics personnalisées;
- réglage des performances de la plateforme sur site et planification de la capacité;
- Correction des dossiers d'assistance.
- Dépannage de corrélation personnalisé.
- services de formation formels du logiciel AppDynamics;
- travail en dehors des heures de travail normales;
- maintenance du logiciel AppDynamics ou des services Cisco Cloud;
- 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 consultation sont uniquement offertes pour le logiciel AppDynamics ou les services Cisco Cloud.
- 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.
- Le service d'assistance à la migration donne droit à un service de conseils selon lequel vous recevez des recommandations et des directives pour être assisté dans vos activités uniquement.