« AppDynamics Value Realization Service »
Service de réalisation de la valeur 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 de réalisation de la valeur AppDynamics vous offre jusqu'à cinq (5) jours de consultation avec un conseiller AppDynamics (le « Spécialiste AppDynamics ») pour vous aider dans certaines activités de consultation convenues (les « Activités de consultation »).

Disponibilité

Tous les services de consultation sont effectués 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 de réalisation de la valeur achetés expirent six (6) mois après la date de l'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;
- une évaluation automatisée de l'environnement et des applications;
- un atelier de stratégie d'amélioration;
- de l'aide lors de votre configuration de rapport pour une (1) application pouvant inclure des tableaux de bord, des définitions et des réglages de transactions commerciales, des alertes, des règles d'intégrité ainsi que des intégrations de base de billets (à l'aide de HTTP);
- une (1) séance de transfert de connaissances donnée par le Spécialiste AppDynamics.

Activités non offertes

Les activités de conseil ne comprennent aucun des éléments suivants :

- Déploiement des agents et configuration de l'automatisation du déploiement.
- Intégrations personnalisées dans d'autres applications.
- Scénarios avancés de Business IQ.
- Configuration/développement d'extensions AppDynamics personnalisées.
- Réglage du rendement de la plateforme sur place 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;
- la maintenance du logiciel AppDynamics ou des services en nuage;
- 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 consultation ont lieu à des heures et à des dates convenues d'un commun accord.
- Le service de réalisation de la valeur de renouvellement est un service de consultation qui comprend des recommandations et des directives servant uniquement à vous aider dans vos activités.