<<Cisco Customer Digital Experience Monitoring>>
Surveillance de l'expérience numérique des clients de 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

Cisco fournit les Services et les Livrables énumérés ci-dessous pour le Service de surveillance de l'expérience numérique des clients de Cisco – (**UGS fixe AS : ASF-DCV1-G-CDEM**)

Ce Service couvre les éléments suivants :

1. Gestion de projets
2. Service d'évaluation – Évaluation de la plateforme d'expérience numérique
3. Élaboration des exigences liées aux solutions
4. Développement de la conception de solution
5. Exécution de l'implémentation
6. Élaboration du Plan de test
7. Réalisation des tests
8. Transfert des connaissances
9. Services d'évaluation – Examen des données sur l'expérience numérique
10. Assistance après l'implémentation

Voici les Documents livrables :

1. Plan du projet
2. Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique
3. Document des exigences de la solution
4. Document de conception de solution
5. Plan de test
6. Rapport des données sur l'expérience numérique

Lieu de la prestation :

- Tous les services sont fournis à distance.

Facturation

- Les Services sont facturés après leur réalisation.

Si un Service ou un Document livrable est signalé pour examen, approbation et validation, les parties concernées feront appel au processus d'exécution et d'accusé de réception documenté dans le document Prestation de services par Cisco.

Portée des Services

Le tableau ci-dessous décrit la portée du Service :

Tableau 1. Portée des Services

Portée	Limité à
Nombre d'applications surveillées	Jusqu'à 1
Nombre d'agents de Surveillance de l'utilisateur final AppDynamics	Jusqu'à 8 pages Web
Nombre de règles d'intégrité relatives à la Surveillance de l'utilisateur final AppDynamics	Jusqu'à 15
Nombre de règles de nomenclature personnalisées AppDynamics	Jusqu'à 15
Nombre de tableaux de bord personnalisés AppDynamics	Jusqu'à 1
Nombre de rapports personnalisés AppDynamics	Jusqu'à 1
Nombre de politiques de surveillance relatives à l'utilisateur final AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre d'actions de surveillance de l'utilisateur final AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre d'agents d'entreprise ThousandEyes	Jusqu'à 1 agent d'entreprise
Nombre d'agents de point d'accès ThousandEyes	Jusqu'à 1 agent de point d'accès
Nombre de tests synthétiques ou de tests de transaction ThousandEyes	Jusqu'à 5
Nombre d'alertes ThousandEyes	Jusqu'à 5
Nombre de tableaux de bord ThousandEyes	Jusqu'à 1
Rapport des données sur l'expérience numérique	Jusqu'à 1
Assistance après l'implémentation	Jusqu'à 5 heures

Gestion de projets

Cisco devra

- fournir un échéancier de projet où figurent les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances.

Service d'évaluation – Plateforme d'expérience numérique

Cisco devra

- recueillir des informations auprès du Client pour rédiger le Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique en effectuant ce qui suit :
  - organiser un atelier d'évaluation à distance d'une demi-journée ouvrable afin d'examiner les renseignements sur l'environnement existant du Client et de permettre à Cisco de cerner les exigences du Client pour les Services d'évaluation;
  - fournir un questionnaire pour recueillir des renseignements auprès du Client afin de rédiger le Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique;

- organiser des entretiens (le nombre et la fréquence de tels entretiens sont établis à la discrétion de Cisco) avec les parties prenantes principales; et
- examiner la documentation et les données fournies par le Client.

- rédiger le Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les défis et les problèmes du Client relatifs à l'expérience numériquel;
  - les applications principales qui ont des répercussions sur les objectifs de l'entreprise;
  - les outils de surveillance et de gestion des alertes qui sont actuellement utilisés, ainsi que les processus permettant de détecter, de trier et de résoudre les problèmes d'application à l'aide de ces outils; et
  - l'environnement des applications et les composants existants qui servent aux configurations informatiques, comme le système d'exploitation, les technologies et les intégrations de tiers;
- fournir un Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique pour examen et approbation.

Le Client devra

- présenter les informations et la documentation suivantes à la demande de Cisco :
  - la documentation détaillée concernant l'environnement technique du Client;
  - la documentation sur l'architecture des applications;
- fournir des commentaires sur le Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique en effectuant ce qui suit :
  - déterminer les exigences précises et fournir la documentation requise;
  - participer à l'atelier d'évaluation; et
  - participer à des entretiens et remplir le questionnaire dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa réception;
- examiner et autoriser le Rapport d'évaluation de la plateforme d'expérience numérique.

Élaboration des exigences liées aux solutions

Cisco devra

- recueillir les renseignements du Client pour rédiger le Document des exigences de la solution par les moyens suivants :
  - transmettre au Client un questionnaire sur les exigences pour déterminer les objectifs commerciaux du Client et les exigences techniques dans le contexte de la solution;
  - animer un atelier d'une demi-journée ouvrable à distance sur l'élaboration des exigences liées aux solutions;
  - tenir des entretiens (le nombre et la fréquence de tels entretiens seront établis à la discrétion de Cisco) avec les parties prenantes de l'organisation du Client;
  - examiner la documentation existante fournie par le Client en matière de conceptions actuelles et planifiées de l'architecture; et
  - organiser des réunions à distance avec le Client pour répondre aux questions relatives à la solution proposée (au besoin) dans le but de rédiger le Document des exigences de la solution;

- rédiger un Document des exigences de la solution qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les applications commerciales essentielles à surveiller, la technologie d'application et l'environnement;
  - les conditions préalables à la solution proposée comprenant notamment les suivantes :
    - l'autorisation de la plateforme – Logiciel-service; et
    - l'accès à distance à l'environnement du Client;
  - les détails sur les exigences de surveillance de l'utilisateur final (mobile ou navigateur);
  - les détails sur les déploiements d'agents AppDynamics et les transactions commerciales critiques à surveiller;
  - les détails sur les exigences du déploiement d'agents ThousandEyes (agents d'entreprise et agents de point d'accès); et
  - les détails sur les exigences du tableau de bord et des rapports AppDynamics et ThousandEyes;
- transmettre le Document des exigences de la solution aux fins d'examen et d'approbation.

Le Client devra

- fournir à Cisco des commentaires sur le Document des exigences de la solution par les moyens suivants :
  - renvoyer le questionnaire sur les exigences rempli dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent sa réception;
  - transmettre les exigences spécifiques et les documents nécessaires, y compris les documents pertinents en lien avec la ou les conceptions architecturales actuelles ou prévues du Client;
  - participer à l'atelier sur l'élaboration des exigences liées aux solutions;
  - participer aux entretiens;
  - participer aux réunions à distance pour répondre aux questions relatives aux exigences du Client; et
  - fournir des schémas sur l'architecture des applications pour celles qui doivent être surveillées;
- examiner et approuver le Document des exigences de la solution.

Développement de la conception de solution

Cisco devra

- recueillir et examiner les renseignements du Client pour rédiger le Document de conception de solution par les moyens suivants :
  - examiner les exigences du client incluses dans le Document des exigences de la solution pour rédiger le Document de conception de solution;
  - examiner la documentation de la conception de solution AppDynamics et ThousandEyes fournie par le Client; et
  - organiser des réunions à distance avec le Client pour répondre aux questions relatives à la solution proposée (au besoin) dans le but de rédiger le Document de conception de solution;
- rédiger le Document de conception de solution qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les détails de l'environnement des applications actuel;
  - l'architecture des applications à surveiller, des types d'agents et d'autres produits AppDynamics requis pour la surveillance de l'application;
  - les détails des exigences de surveillance de l'utilisateur final pour l'application, y compris les pages d'applications principales à surveiller;

- les détails de l'implémentation d'AppDynamics pour la création des règles d'intégrité, des actions personnalisées, des configurations de règles d'appellation et des politiques pertinentes pour la surveillance des utilisateurs finaux dans AppDynamics;
- la conception de l'implémentation des déploiements d'agents ThousandEyes;
- les détails de l'implémentation de ThousandEyes pour la création de tests, de règles d'alerte, d'étiquettes, de tableaux de bord et de rapports; et
- les détails de l'intégration pour AppDynamics et ThousandEyes;

- transmettre le Document de conception de solution aux fins d'examen et d'approbation.

Le Client devra

- présenter les informations suivantes à la demande de Cisco :
  - les réponses aux questions de Cisco concernant les exigences de la solution; et
  - la documentation détaillée concernant l'environnement technique du Client;
- fournir à Cisco des commentaires sur le Document de conception de solution par les moyens suivants :
  - produire les exigences précises et la documentation requise; et
  - participer aux réunions à distance pour répondre aux questions relatives aux exigences du Client;
- examiner et approuver le Document de conception de solution.

Exécution de l'implémentation

Cisco devra

- implémenter les produits Cisco traités dans le présent document conformément aux caractéristiques techniques des produits Cisco et exécuter les tâches et les procédures documentées dans le Document de conception de solution approuvé;
- exécuter les activités d'implémentation suivantes :
  - les déploiements d'agents AppDynamics et ThousandEyes;
  - l'instrumentation des pages d'application pour la surveillance de l'utilisateur final dans AppDynamics;
  - l'implémentation des règles d'intégrité, des actions personnalisées, des politiques et des configurations des règles d'appellation pertinentes pour la surveillance de l'utilisateur final dans AppDynamics;
  - les détails de l'implémentation de ThousandEyes pour la création de tests, de règles d'alerte, d'étiquettes, de tableaux de bord et de rapports; et
  - l'intégration des produits AppDynamics et ThousandEyes.

Le Client devra

- gérer la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco qui sont nécessaires au fonctionnement des équipements fournis par Cisco;
- effectuer les tâches suivantes dans les trois (3) jours ouvrables suivant la mise en œuvre des Services de développement de la conception de solutions pour permettre à Cisco d'exécuter les services d'implémentation :
  - fournir un accès au système requis, comme le réseau du Client, les instances de logiciels-services des applications AppDynamics et ThousandEyes et les applications du Client pour la mise en œuvre; et
  - remplir les conditions préalables à l'implémentation, définies dans le Document de conception de solution;
- déployer et mettre en œuvre des agents AppDynamics avec l'aide de Cisco pour activer la fonction de surveillance de l'utilisateur final AppDynamics;

- gérer toute procédure interne de gestion du changement du Client;
- apporter les corrections à l'équipement fourni par le Client et installé, le cas échéant.

Élaboration du Plan de test

Cisco devra

- recueillir et examiner les renseignements du Client pour rédiger le Plan de test par les moyens suivants :
  - passer en revue les renseignements fournis par le Client;
  - répondre aux questions du Client, le cas échéant, pour la rédaction du document « Plan de test »; et
  - organiser une séance d'examen de l'élaboration du Plan de test d'une durée de deux heures, à distance, afin de discuter avec le Client de l'ensemble du plan de test, des scénarios de test, du processus relatif à l'exécution et des outils à utiliser dans le cadre du test;
- rédiger un Plan de test qui se limite aux éléments suivants :
  - la portée de la couverture de test;
  - les scénarios de test;
  - les critères d'entrée et de sortie des tests;
  - l'environnement de test, outils et méthodes d'exécution de test; et
  - le processus pour élaborer un rapport des résultats de test;
- fournir le Plan de test pour examen et approbation.

Le Client devra

- émettre des commentaires sur le Document du Plan de test par les moyens suivants :
  - produire les exigences précises et la documentation requise; et
  - participer aux réunions à distance concernant l'examen de l'élaboration du Plan de test;
- examiner et approuver le Plan de test.

Réalisation des tests

Cisco devra

- effectuer des tests d'implémentation de la solution et saisir les résultats conformément au document approuvé du Plan de test; et
- fournir le document du Plan de test mis à jour au Client.

Le Client devra

- choisir un représentant pour aider à exécuter des tests et à en saisir les résultats.

Transfert des connaissances

Cisco devra

- s'accorder sur la date de début des ateliers de Transfert des connaissances dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent l'achèvement des Services de réalisation des tests;
- fournir des renseignements au Client concernant toute condition préalable à la séance de Transfert des connaissances pour tous les membres du personnel du Client désignés pour participer à l'atelier de transfert des connaissances, puis Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour l'atelier de Transfert des connaissances, qui se déroulera en anglais;
- organiser un (1) atelier de Transfert des connaissances à distance concernant les sujets indiqués ci-dessous, toutefois, cet atelier ne remplace pas la formation sur les produits liés à la solution et dure tout au plus quatre heures consécutives et réunit au maximum dix participants;
- assurer le Transfert des connaissances concernant les sujets précis suivants :
  - les détails de la solution implémentée; et
  - les documentations et ressources AppDynamics, ThousandEyes disponibles pour les utilisateurs;
- fournir le matériel de Transfert des connaissances connexe, le cas échéant et les services de Transfert de connaissances seront réputés complets à la prestation de l'atelier.

Le Client devra

- s'accorder avec Cisco sur la date de début des ateliers de Transfert des connaissances dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent l'achèvement des Services de réalisation des tests;
- communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco d'offrir un atelier de Transfert de connaissances plus ciblé et adapté;
- fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à l'atelier de Transfert des connaissances au moins deux (2) jours ouvrables avant le début de l'atelier; et
- veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de Transfert des connaissances respectent toutes les conditions préalables à l'atelier définies par Cisco.

Services d'évaluation – Examen des données sur l'expérience numérique

Cisco devra

- recueillir des informations à partir de l'environnement du Client pour rédiger le Rapport des données sur l'expérience numérique en effectuant ce qui suit :
  - examiner les tableaux de bord, les rapports, les violations relatives aux règles d'intégrité, les problèmes de l'utilisateur final et les événements dans les plateformes AppDynamics et ThousandEyes;
- rédiger le Rapport des données sur l'expérience numérique qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les données :
    - la carte de parcours de l'expérience de l'utilisateur;
    - les statistiques d'utilisation des applications pour différentes plateformes, différents navigateurs et emplacements;
    - les violations des règles d'intégrité actives;
    - le temps de réponse de la disponibilité DNS; et
    - l'intégrité du réseau (perte, latence, gigue, bande passante);

- les recommandations :
  - la recommandation pour configurer un plus grand nombre de pages d'application permettant la surveillance des utilisateurs finaux;
  - la recommandation pour créer un plus grand nombre de règles d'intégrité et d'alertes AppDynamics, de tests, de tableaux de bord et de rapports ThousandEyes, le cas échéant;
  - les recommandations pour traiter les problèmes des utilisateurs finaux; et
  - les recommandations pour le dépannage de violations de règles d'intégrité actives AppDynamics et d'alertes Thousand Eyes.

Le Client devra

- passer en revue et autoriser le Rapport des données sur l'expérience numérique.

Assistance après l'implémentation

Cisco devra

- fournir tout au plus cinq heures de services d'assistance à distance après l'implémentation dans une période d'une (1) semaine civile (les « Services d'assistance après l'implémentation »); et les Services d'assistance après l'implémentation commenceront le jour ouvrable suivant l'achèvement du « Services d'évaluation – Examen des données sur l'expérience numérique »;
- fournir des Services d'assistance après l'implémentation, qui seront fournis par une ressource de Cisco, à titre d'avis et de conseils consultatifs sur les points suivants :
  - l'assistance de dépannage;
- fournir des Services d'assistance après l'implémentation, qui seront considérés comme achevés à l'un des jalons suivants, en fonction de celui qui survient en premier : l'épuisement du nombre de jours ouvrables défini ci-dessus ou la fin de la période d'assistance après l'implémentation.

Le Client devra

- prévoir au moins deux (2) ressources compétentes et formées pour travailler avec Cisco, au besoin, pendant la prestation des Services d'assistance après l'implémentation.