<< Cisco ThousandEyes Implementation Service for Users >>
Service de mise en œuvre de Cisco ThousandEyes pour les utilisateurs

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 :

Ce Service de mise en œuvre de CiscoThousandEyes pour les utilisateurs (UGS de service avancé à prix fixe : ASF-CORE-TE-USERS) offre au Client la planification et la mise en œuvre de ThousandEyes (ID de Produit : TE-USERS), qui aide le Client à surveiller la disponibilité et les performances d'applications et de services et à obtenir une meilleure visibilité dans ses réseaux et ses réseaux LAN.

Ce Service couvre les domaines suivants :

1. Gestion de projets
2. Planification et collecte de données
3. Déploiement
4. Transfert des connaissances

Livrables :

1. Plan de gestion de projets.
2. Plan de mise en œuvre.
3. Document de l'état définitif.
4. Transfert de connaissance.

Lieu de la prestation :

1. Tous les services sont fournis à distance.

Portée du Service

Ce Service est disponible pour les ID de Produits de 5 abonnements à ThousandEyes. Le Service mettra en œuvre la portée indiquée dans le tableau ci-dessous pour ces 5 ID de Produits :

Tableau 1. Portée

Livrables	Limité à
Conseils relatifs à l'installation des agents terminaux.	Jusqu'à 500 agents terminaux
Création de tests	Jusqu'à 10 tests
Règles d'alerte	Jusqu'à 10 règles
Tableaux de bord	Jusqu'à 2 tableaux de bord
Rapports	Jusqu'à 2 rapports

Gestion de projets

Tableau 2. Gestion de projets

Cisco :	Le client :
Fournira un Plan de gestion de projets (« PGP »). Le PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer les produits livrables, évaluer l'avancement du projet et gérer les problèmes liés à la gestion du changement, ainsi que toute question courante.	Examinera et approuvera le PGP.

Planification et collecte de données

Tableau 3. Planification et collecte de données

Cisco :	Le client :
Recueillera et examinera les renseignements du Client aux fins de la rédaction du Plan de mise en œuvre en : • passant en revue les renseignements fournis par le Client; • organisant un atelier de développement du Plan de mise en œuvre pour discuter de la stratégie générale de mise en œuvre et examiner et finaliser tous les scénarios de mise en œuvre en fonction des commentaires du Client; • organisant des entretiens avec les principales parties prenantes du Client; • examinant le Document de conception de la solution (le cas échéant).	Communiquera à Cisco les normes relatives à la conception ou à la configuration de la solution existante, ou à l'entreprise ou à l'industrie pour la solution existante.
Élaborera le Plan de mise en œuvre selon le Document de conception de la solution. Le Plan de mise en œuvre peut comprendre : • les instruments organisationnels; • les instruments relatifs aux agents; • les instruments relatifs aux tests; • les instruments d'alerte; • les instruments du tableau de bord; • les instruments relatifs au rapport. • les instruments relatifs aux étiquettes.	
Fournira le Plan de mise en œuvre aux fins d'examen et d'approbation.	Examinera et approuvera le Plan de mise en œuvre.

Déploiement

Tableau 4. Déploiement

Cisco :	Le client :
	Gérera la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco et nécessaires au fonctionnement des équipements fournis par Cisco.
Configurera les paramètres organisationnels, notamment : • Configurera les groupes de comptes et des paramètres. • Configurera les rôles. • Configurera les objets utilisateur. • Aidera à la configuration pour la Connexion unique.	
Configurera les instruments des agents terminaux, qui peuvent comprendre : • des conseils d'installation relatifs au logiciel des agents terminaux; • la configuration des paramètres des agents terminaux.	Gérera toute procédure interne de gestion du changement du Client. Apportera les corrections à l'équipement fourni par le Client et installé, le cas échéant. Installera les agents terminaux.
Testera les instruments, notamment en : • configurant des tests planifiés sur les terminaux dans chaque groupe de comptes en fonction des paramètres planifiés.	Gérera toute procédure interne de gestion du changement du Client. Apportera les corrections à l'équipement fourni par le Client et installé, le cas échéant.
Configurera les instruments de règles d'alerte, y compris, sans s'y limiter : • la configuration des règles d'alerte pour les tests d'agents terminaux.	
Configurera le ou les tableau(x) de bord.	
Configurera les rapports.	
Étiquetera les instruments, ce qui peut comprendre : • la configuration d'étiquettes pour les agents; • la configuration d'étiquettes pour les tests.	

Transfert des connaissances et suivi de la mise en œuvre

Tableau 5. Transfert des connaissances et suivi de la mise en œuvre

Cisco :	Le client :
Mettra à jour le Document de l'état définitif pour y inclure les composants, les périphériques et les applications mis en œuvre afin de refléter la conception définitive.	
S'accordera avec Cisco sur le lieu et la date de début de l'Atelier de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement de la mise en œuvre.	S'accordera avec Cisco sur le lieu exact et la date exacte de début actuels de l'atelier de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement de la mise en œuvre.
Fournir au Client les renseignements relatifs aux conditions préalables auxquelles le personnel du Client doit satisfaire pour participer aux ateliers de transfert de connaissances. Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour l'atelier de transfert des connaissances, qui se déroulera en anglais.	
Organisera un (1) Atelier de transfert des connaissances à distance à propos de sujets pertinents en ce qui concerne les produits et les technologies de Cisco déployées dans le réseau de production du Client. L'atelier comprendra une explication de la mise en œuvre. Les ateliers de transfert des connaissances ne remplacent pas la formation sur les produits liés à la solution. Chaque atelier aura lieu pendant un jour ouvrable pour un quart (0,25) de la journée, pour un maximum de quinze (15) participants.	Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à chaque atelier de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des ateliers de transfert des connaissances.
Les services de transfert de connaissances seront réputés complets à la livraison de l'Atelier de transfert de connaissances.	Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de transfert des connaissances respectent toutes les conditions préalables au cours définies par Cisco.