



<< Service Description

Cisco AppDynamics Expert as a Service >>

Description de service

Expert-service Cisco AppDynamics

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des services.

1. Résumé

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

2. Disponibilité

Un spécialiste Cisco 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 Cisco 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

Le service d'assistance à la mise en route Cisco AppDynamics (tel que défini dans les sections 3 et 4 ci-dessous) sera fourni à distance, et le nombre total de jours ouvrables de disponibilité par période de douze (12) mois dépendra du niveau de l'offre achetée ci-dessous :

Niveau de l'offre	Nombre total de jours par période de douze (12) mois
Très petit	5
Petit	15
Moyen	20
Grand	non disponible
Très grand	non disponible

3. Activités de conseil

- Les activités de conseil peuvent comprendre les éléments suivants :
 - Assistance à la mise en œuvre et aux tâches de configuration avancées pour Cisco AppDynamics, comme le déploiement des cas d'utilisation de l'observabilité intégrale de Cisco.
 - Aide pour définir une stratégie de surveillance.
 - Conseils architecturaux pour surveiller l'intégration.
 - Collaborer durant les séances de dépannage
 - Renseignements sur les fonctionnalités du Logiciel Cisco AppDynamics.
 - Formation de vos équipes à l'utilisation du Logiciel Cisco AppDynamics ou aux cas d'utilisation de l'observabilité intégrale de Cisco.
 - Séances de transfert de connaissances sur des sujets techniques pour les produits déployés.
 - Mise à disposition ou actualisation du guide d'accompagnement et partage des bonnes pratiques.
 - Recommandations en matière de fonctionnalités pour les nouvelles versions du Logiciel Cisco AppDynamics ou l'observabilité intégrale de Cisco.
 - Participation à la création de votre communauté d'utilisateurs en vue d'obtenir une rétroaction de la part des utilisateurs concernant leur adoption.
- En ce qui concerne le service d'assistance à la mise en route Cisco AppDynamics, les activités peuvent comprendre les éléments suivants :

Activité	Portée
Séance de conception à distance	Des séances de conception à distance pour passer en revue les sujets qui peuvent inclure ce qui suit : - Application à surveiller - Hôtes sur lesquels les agents de base de données seront installés - Exigences préalables à l'installation de l'agent - Exigences en matière de serveur cible, d'application et de base de données



	• Modifications de la commande de démarrage de l'application • Détails du redémarrage du serveur et de l'application • Transactions commerciales clés • Schéma de dénomination des applications, des niveaux et des nœuds • Rôles fonctionnels de votre personnel requis pour la phase de livraison et de mise en œuvre
Assistance pour les tâches de livraison et de mise en œuvre	Assistance aux clients pour les tâches de livraison et de mise en œuvre qui comprennent uniquement le déploiement de ce qui suit : • Agent(s) de l'APM • Agent(s) de visibilité du serveur (le cas échéant) • Agent(s) de visibilité de la base de données (le cas échéant) • Création jusqu'à un maximum de : • cinq (5) règles de détection des transactions; • deux (2) règles de détection de système central; • trois (3) règles de détection des terminaux de service; • deux (2) règles de détection d'erreurs; • deux (2) collecteurs de données; • trois (3) règles d'intégrité; • une (1) politique; • une (1) action; • un (1) collecteur de bases de données (le cas échéant); • un (1) tableau de bord, sélectionné parmi les modèles disponibles; • un (1) rôle, avec des autorisations personnalisées pour l'application des clients.

4. Activités non offertes

- Les activités de conseil ne comprennent aucun des éléments suivants :
 - Gestion de la supervision du rendement du cycle de vie (y compris le déploiement, la configuration et la désactivation du Logiciel Cisco AppDynamics).
 - Services de formation formels du logiciel Cisco AppDynamics.
 - Travail en dehors des heures de travail normales dans la région concernée.
 - Soutien ou maintenance pour le Logiciel Cisco AppDynamics.



- Toute autre activité sur laquelle vous et Cisco ne vous êtes pas expressément entendus dans le cadre des activités de conseil.
- En ce qui concerne le service d'assistance à la mise en route Cisco AppDynamics, les activités ne comprendront pas les éléments suivants :
 - Tout travail lié à la disponibilité élevée, à la reprise sur sinistre ou aux systèmes de basculement de quelque nature que ce soit.
 - 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 Cisco AppDynamics personnalisées.
 - Réglage du rendement de la plateforme sur place et planification de la capacité.
 - Correction des dossiers d'assistance.
 - Dépannage de corrélation personnalisé.
 - Travail en dehors des heures de travail normales.
 - Assistance ou maintenance pour le Logiciel Cisco AppDynamics ou les Services en nuage.
 - toute autre activité sur laquelle vous et Cisco AppDynamics ne vous êtes pas expressément entendus dans le cadre des activités de conseil.

5. Conditions générales

- Les activités de conseil seront fournies uniquement pour le Logiciel Cisco AppDynamics et la plateforme Cisco Observability, y compris tous les modules que Cisco développe et met à votre disposition.
- Lorsque des activités de consultation sont nécessaires, Cisco peut remplacer tout le temps prévu pour un spécialiste de programme Cisco, 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 l'utilisation de votre Logiciel Cisco AppDynamics.
- La période de l'abonnement à un expert-service correspond à celle de la licence du produit. Si l'abonnement à un expert-service est acheté après le début de la période de la licence du produit, 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 produit, le présent abonnement à un expert-service prendra également fin à compter de la date de résiliation.