« AppDynamics Rapid Start Service »
Service de démarrage rapide 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 démarrage rapide vous offre jusqu'à cinq (5) jours de consultation de la part d'un consultant AppDynamics (le « spécialiste AppDynamics ») et un (1) jour de gestionnaire de projet de la part d'un gestionnaire de projet AppDynamics (le « gestionnaire de projet AppDynamics ») qui vous assistera dans le cadre de certaines activités de consultation convenues (les « activités de consultation »). Le service de démarrage rapide vous donne également droit à un (1) abonnement pour un utilisateur nommé au service AppDynamics Premium University (comme décrit dans les services de bibliothèque d'apprentissage de Cisco).

Disponibilité

Les services de démarrage rapide seront rendus à distance avec la possibilité d'un (1) déplacement sur place, le cas échéant, vers un emplacement convenu d'un commun accord. Un jour est considéré comme utilisé lorsque le spécialiste AppDynamics ou le gestionnaire de projet AppDynamics effectue des activités de consultation ce jour-là. S'ils ne sont pas utilisés, tous les services de démarrage rapide achetés expireront six (6) mois après la date d'achat. AppDynamics Premium University sera à votre disposition pour la période définie dans le devis, jusqu'à douze (12) mois.

Activités de conseil

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

- Des séance 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 aux tâches de livraison et d'implémentation des clients qui peuvent inclure ce qui suit :
  - Déploiement de :
    - 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 sanitaires;
- 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.

Activités non offertes

Les activités de conseil ne comprennent aucun des 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 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.
- Soutien ou maintenance pour le logiciel AppDynamics ou les 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 en nuage.
- AppDynamics se réserve le droit de remplacer le spécialiste AppDynamics ou le gestionnaire de projet AppDynamics au besoin. Toute période de transition pendant laquelle un spécialiste AppDynamics ou un gestionnaire de projet 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, ou une partie de ce temps, pour un spécialiste AppDynamics ou un gestionnaire de projet AppDynamics par celui d'un conseiller qui connaît bien un produit précis.
- Les activités de conseil ont lieu à des heures et à des dates convenues d'un commun accord.
- Le service de démarrage rapide donne droit à un service de consultation selon lequel vous recevez des conseils et des directives pour être assisté dans vos activités uniquement. Sans s'y limiter, le gestionnaire de projet AppDynamics ne sera pas responsable de la gestion de projet de vos activités ou d'autres activités.