

<< Service Description

Cisco AppDynamics Value Realization Service >>

Description de service

Service de réalisation de la valeur 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

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

2. Disponibilité

Tous les Services de consultation sont effectués à distance, et un (1) jour est considéré comme écoulé lorsque le spécialiste Cisco 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.

3. Activités de conseil

Vous et Cisco AppDynamics vous mettez 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 Cisco AppDynamics.

4. 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 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.
- Services de formation formels du logiciel Cisco AppDynamics.
- travail en dehors des heures de travail normales;
- la maintenance du Logiciel Cisco AppDynamics ou des 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 consultation sont uniquement offertes pour le Logiciel Cisco AppDynamics ou les Services en nuage.
- Cisco AppDynamics se réserve le droit de remplacer le spécialiste Cisco AppDynamics au besoin. Toute période de transition pendant laquelle un spécialiste Cisco 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, Cisco AppDynamics peut remplacer tout le temps prévu pour un spécialiste de programme Cisco 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.