

# << Hybrid Application Monitoring Service>> Service de surveillance des applications hybrides

Ce document doit être lu conjointement avec le document « Prestation de services par Cisco » (<u>How Cisco Provides Services</u>), 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 des applications hybrides – (UGS fixe AS : ASF-DCV1-G-HAM)

Ce Service couvre les domaines suivants :

- 1. Gestion de projets
- 2. Service d'évaluation Plateforme APM
- 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 de l'APM
- 10. Assistance après l'implémentation

#### Voici les Documents livrables :

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

#### 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 <u>Prestation de services par Cisco.</u>

#### 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 d'application AppDynamics	Jusqu'à 40
Nombre de règles d'intégrité AppDynamics	Jusqu'à 15
Nombre de transactions commerciales AppDynamics	Jusqu'à 15
Nombre de collecteurs de données AppDynamics	Jusqu'à 3
Nombre de politiques AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre d'actions personnalisées AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre de règles de détection principales AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre de règles de détection de point d'accès de service AppDynamics	Jusqu'à 3
Nombre de règles de détection d'erreurs AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre de paramètres opérationnels AppDynamics	Jusqu'à 2
Nombre de tableaux de bord personnalisés AppDynamics	Jusqu'à 1
Examen et Rapport des données de l'APM	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 de surveillance des performances des applications (APM pour Application Performance Monitoring)

- recueillir des informations auprès du Client pour rédiger le Rapport d'évaluation de la plateforme APM en effectuant ce qui suit :
  - o 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;
  - o fournir un questionnaire pour recueillir des renseignements auprès du Client afin de rédiger le Rapport d'évaluation de la plateforme APM;

- 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; et
- o examiner la documentation et les données fournies par le Client;
- rédiger le Rapport d'évaluation de la plateforme APM qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - les difficultés et les problèmes des clients qui sont liés aux performances des applications hybrides;
  - o les applications principales qui ont des répercussions sur les objectifs de l'entreprise;
  - o 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 APM pour examen et approbation.

- présenter les informations et la documentation suivantes à la demande de Cisco :
  - la documentation détaillée concernant l'environnement technique du Client; et
  - o la documentation sur l'architecture des applications;
- fournir à Cisco des commentaires sur le Rapport d'évaluation de la plateforme APM par les moyens suivants :
  - o produire les exigences précises et la documentation requise;
  - o participer à l'atelier d'évaluation; et
  - o participer à des entretiens et remplir le questionnaire dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa réception;
- examiner et approuver le Rapport d'évaluation de la plateforme APM.

## Élaboration des exigences liées aux solutions

- recueillir les renseignements du Client aux fins de la rédaction du Document des exigences de la solution par les moyens suivants :
  - o 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;
  - o organiser un atelier à distance d'une demi-journée ouvrable sur l'élaboration des exigences liées aux solutions, afin de passer en revue les exigences de la solution proposée qui sont déterminées par le Client;
  - o 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
  - o 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 :
  - o les applications commerciales essentielles à surveiller, la technologie d'application et l'environnement;
  - o 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 la surveillance des performances des applications;
  - o les détails sur les déploiements d'agents AppDynamics et les transactions commerciales critiques à surveiller;
  - o les détails sur les exigences des tableaux de bord et des rapports AppDynamics; et
  - les valeurs de seuil de performance des applications;
- transmettre le Document des exigences de la solution aux fins d'examen et d'approbation.

- fournir à Cisco des commentaires sur le Document des exigences de la solution par les moyens suivants :
  - o 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;
  - o participer à l'atelier sur l'élaboration des exigences liées aux solutions;
  - participer aux entretiens;
  - o participer aux réunions à distance pour répondre aux questions relatives aux exigences du Client; et
  - o 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

- recueillir et examiner les renseignements du Client pour rédiger le Document de conception de solution par les moyens suivants :
  - o examiner les exigences du client incluses dans le Document des exigences de la solution pour rédiger le Document de conception de solution;
  - o examiner la documentation de la conception de solution AppDynamics fournie par le Client; et
  - o 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 :
  - o les détails de l'environnement des applications actuel;
  - o l'architecture des applications à surveiller, des types d'agents et d'autres produits AppDynamics requis pour la surveillance de l'application;
  - les principales transactions commerciales à surveiller;

- o les détails de l'implémentation d'AppDynamics pour la création des règles d'intégrité, des actions personnalisées, des politiques, des tableaux de bord et des rapports; et
- o les détails de l'intégration pour AppDynamics et ThousandEyes;
- transmettre le Document de conception de solution aux fins d'examen et d'approbation.

- présenter les informations suivantes à la demande de Cisco :
  - o les réponses aux questions de Cisco concernant les exigences de la solution; et
  - o 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 :
  - o produire les exigences précises et la documentation requise; et
  - o 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;
- effectuer des déploiements d'agents AppDynamics pour surveiller l'application;
- effectuer l'implémentation des éléments suivants dans AppDynamics :
  - o les règles d'intégrité, actions personnalisées, politiques;
  - les collecteurs de données;
  - les règles de détection principales, les règles de détection du point d'accès de service, les règles de détection des erreurs;
  - o les tableaux de bord et rapports; et
  - o créer les paramètres opérationnels personnalisés;
- configurer AppDynamics pour qu'elle s'intègre aux applications tierces prises en charge par la plateforme AppDynamics.

#### 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 :
  - o fournir un accès aux systèmes requis, comme le réseau du Client, les instances de logiciels-services AppDynamics et les applications du Client pour l'implémentation; et
  - o fournir un accès aux systèmes requis, comme le réseau du Client, les instances de logiciels-services AppDynamics et les applications du Client pour l'implémentation;
- déployer et mettre en œuvre des agents AppDynamics avec l'aide de Cisco pour activer la fonction de surveillance de l'APM;

- 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 :
  - o passer en revue les renseignements fournis par le Client;
  - o répondre aux questions du Client, le cas échéant, pour la rédaction du document « Plan de test »; et
  - o 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;
  - o les critères d'entrée et de sortie des tests;
  - o l'environnement de test, outils et méthodes d'exécution de test; et
  - o le processus pour élaborer un rapport des résultats de test;
- fournir le Plan de test pour examen et approbation.

#### Le Client devra

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

#### Réalisation des tests

#### Cisco devra

- réaliser des tests conformément au document du Plan de test approuvé; et
- fournir le document du Plan de test mis à jour au Client pour y rajouter les résultats de test.

#### 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 du service 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 :
  - o les détails de la solution implémentée;
  - o les ressources AppDynamics disponibles pour les utilisateurs; et
  - les façons de modifier les configurations de solutions implémentées;
- 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 de l'APM

- recueillir des informations à partir de l'environnement du Client pour rédiger le Rapport des données de l'APM en effectuant ce qui suit :
- examiner les tableaux de bord, les rapports, les violations relatives aux règles d'intégrité, les problèmes et les événements dans la plateforme AppDynamics;
- rédiger le Rapport des données de l'APM qui doit se limiter aux éléments suivants :
  - o les données sur l'APM:
    - les dépendances des applications et la cartographie des flux;
    - l'intégrité des transactions commerciales;
    - l'expérience d'utilisation des applications et problèmes; et
    - les violations des règles d'intégrité à traiter pour améliorer la performance de l'application;

- les recommandations :
  - configurer davantage de transitions commerciales pour la surveillance, le cas échéant;
  - créer davantage de règles et d'alertes d'intégrité, d'actions, de tableaux de bord et de rapports, le cas échéant;
  - traiter les problèmes d'application qui doivent être résolus;
  - les recommandations pour dépanner les violations de règles d'intégrité actives et les événements AppDynamics;
  - créer davantage de collecteurs de données, de règles de détection de transactions, de règles d'erreurs et de règles du terminal de service, le cas échéant; et
  - optimiser l'implémentation de l'APM.

examiner et autoriser le Rapport des données de l'APM.

## 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 commencent le jour ouvrable suivant l'achèvement du « Services d'évaluation Examen des données de l'APM »;
- fournir des Services d'assistance après l'implémentation, qui seront fournis par une (1) ressource de Cisco, à titre d'avis et de conseils consultatifs sur les points suivants :
  - o 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.