

<< Service Description

Insights for Internet and Cloud Visibility- Employee Experience >>

Description de service

Insights for Internet and Cloud Visibility – expérience des employés

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

Ce Service Cisco Intelligent Insights sur l'expérience des employés (UGS de service avancé à prix fixe : ASF-EN1-G-CIIS-EMP) vise à aider le Client à utiliser et à interpréter les données, le tableau de bord et les rapports ThousandEyes. Le service Cisco Intelligent Insights vise à aider le Client à acquérir des connaissances grâce aux axes suivants de services :

- Mesurer l'expérience de l'application de bout en bout chez les employés.
- Mesurer la disponibilité et la performance des services en nuage et d'Internet.
- Comprendre l'impact des pannes d'infrastructure sur les opérations des clients.

1.1 Ce Service couvre les domaines suivants :

- Gestion de projets
- Élaboration des exigences liées aux solutions
- Élaboration du Plan de mise en œuvre
- Mise en œuvre et évaluation : observations et recommandations
- Transfert de connaissance

1.2 Voici les Documents livrables :

- Plan du projet
- Document des exigences de la solution
- Plan de mise en œuvre
- Rapport sur les observations et les recommandations

Si un Service ou un Document livrable est signalé pour examen et approbation dans la Description des services ci-dessous, les parties concernées feront appel au processus d'exécution et de confirmation documenté dans le [Guide des services](#).

1.3 Lieu de la prestation :

Tous les services sont fournis à distance.

1.4 Facturation :

Les Services sont facturés après leur réalisation.

2. Portée

Ce Service s'offre à chaque client ayant au moins 7 200 unités K. Dans cette gamme d'identifiants de produits, le Service fournira des observations et des recommandations dans les limites de la portée indiquée dans le tableau ci-dessous :

Portée	Limite
Nombre d'agents d'entreprise ou d'agents en nuage ThousandEyes	Jusqu'à 3
Nombre d'agents de points d'accès ThousandEyes	Jusqu'à 3
Mesures clés (intégrité du réseau, disponibilité DNS/SaaS, rendement du réseau)	Jusqu'à 2
Nombre de tests synthétiques/tests de transaction	Jusqu'à 4
Nombre d'alertes et de tableaux de bord	Jusqu'à 2
1 Observations et recommandations	Jusqu'à 1
1 Évaluation de résilience ou référence de service	Jusqu'à 1
Assistance proactive/à la demande pour les incidents	Jusqu'à 1

3. Gestion de projets

Cisco devra :	Le client 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.	

4. Élaboration des exigences liées aux solutions

Cisco devra :	Le client devra :
Recueillera les renseignements du Client aux fins de la rédaction du document sur les exigences liées aux solutions par les moyens suivants : - Effectuer un atelier d'une demi-journée ouvrable sur l'élaboration des exigences liées aux solutions pour examiner les exigences de la solution proposée selon les informations obtenues auprès du Client et, au besoin (à la discrétion de Cisco), réaliser une analyse d'écart en fonction de la ou des conceptions architecturales actuelles, dont les résultats seront présentés dans le document comprenant les exigences liées aux solutions. - 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. - Présenter un compte-rendu des exigences liées aux solutions du Client en fonction de la portée définie dans le Tableau 1.	Fournira à Cisco des commentaires sur le document renfermant les exigences liées aux solutions par les moyens suivants : - 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; - Participer à l'atelier sur la Définition des Exigences Liées à la Solution. - participer aux entretiens;
Transmettra le Document des exigences de la solution aux fins d'examen et d'approbation.	examiner et approuver le Document des exigences de la solution.

5. Élaboration du Plan de mise en œuvre

Cisco :	Le client :
Recueillera et examinera les renseignements du Client aux fins de la rédaction du Plan de mise en œuvre par les moyens suivants : - Examiner la conception de solution ThousandEyes fournie par le Client et d'autres exigences spécifiques du Client et les documents requis. - Organiser un atelier de développement du Plan de mise en œuvre pour discuter de la stratégie générale et examiner et finaliser tous les scénarios de mise en œuvre en fonction des commentaires du Client. - Organiser des entretiens avec les principales parties prenantes du Client.	Présentera les informations suivantes à la demande de Cisco : - noms d'utilisateur, adresses courriel; - fournisseur de services d'authentification unique; - groupes commerciaux ou structures d'équipe; - emplacements d'agents souhaités; - adresses IP ou URL de point d'accès spécifique au type de test; - scénarios d'utilisation spécifiques au type de test; - scénarios des règles d'alerte ou ANS; - scénarios sur les rapports ou tableaux de bord. Présentera à Cisco des commentaires sur le document du Plan de mise en œuvre par les moyens suivants :

	• Produire les exigences spécifiques et la documentation requise. • Participer à l'atelier de développement du Plan de mise en œuvre. • Participer aux entretiens. • Transmettre à Cisco la configuration et la conception actuelles de solution ThousandEyes.
Rédiger le Plan de mise en œuvre. Le Plan de mise en œuvre peut comprendre les éléments suivants : • Optimisation des rapports et tableaux de bord des alertes. • Compréhension de l'architecture de réseau général. • Collecte de données provenant d'un certain nombre d'agents d'entreprise ThousandEyes. • Collecte de données provenant d'un certain nombre d'agents d'entreprise ThousandEyes. • Création ou optimisation de tests spécifiques. • Création ou optimisation de tableaux de bord pour recueillir des données. • Définition et enregistrement des références.	
Fournira le Plan de mise en œuvre aux fins d'examen et d'approbation.	Examinera et approuvera le Plan de mise en œuvre.

6. Mise en œuvre et évaluation : observations et recommandations

Cisco devra	Le client devra :
Mettra en œuvre les ajustements à la plateforme ThousandEyes en fonction du Plan de mise en œuvre approuvé.	Gérera la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco et nécessaires au fonctionnement des équipements fournis par Cisco.

Effectuera une évaluation des observations durant une période comptant jusqu'à 30 jours civils consécutifs à partir de la date de fin de la mise en œuvre. L'évaluation comprendra ce qui suit : - des observations et recommandations en fonction des tableaux de bord et rapports. - une évaluation de résilience ou une référence de service en fonction des tableaux de bord et rapports. - une analyse proactive ou de cause première en fonction des tableaux de bord et rapports.	Donnera accès aux tableaux de bord et rapports ThousandEyes.
À l'achèvement de l'évaluation des observations, documentera les résultats de l'évaluation dans le rapport sur les observations et les recommandations.	
Présentera le Rapport sur les observations et les recommandations.	Approuvera le Rapport sur les observations et les recommandations.

7. Transfert des connaissances

Cisco :	Le client :
Conviendra de la date de début de l'atelier de transfert des connaissances dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant l'achèvement du rapport sur les observations et les recommandations.	S'accordera avec Cisco sur la date de début de l'atelier de transfert des connaissances dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant l'achèvement du rapport sur les observations et les recommandations.
Déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour l'atelier de transfert des connaissances, qui se déroulera en anglais.	Fournira 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.
Effectuera un atelier de transfert des connaissances à distance en présentant : - un résumé de la solution mise en oeuvre; - une lecture des observations et recommandations présentées pendant le projet. Les ateliers de transfert des connaissances ne remplacent pas la formation sur les produits liés à la solution. Les ateliers dureront tout au plus deux heures et réuniront au maximum dix (10) participants.	
Les services de transfert de connaissances seront réputés complets à la livraison de l'Atelier de transfert de connaissances.	

