<<Insights for Internet and Cloud Visibility - Employee Experience>> Insights for Internet and Cloud Visibility – Expérience des employés

Ce document doit être lu conjointement avec le document qui décrit comment Cisco fournit ses services (Prestation de services par Cisco), lequel est intégré par renvoi au présent document.

Résumé du Service

Ce service Insights for Internet and Cloud Visibility (IICV) sur l'expérience des employés (référence AS-Fixed : 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 Insights for Internet and Cloud Visibility (IICV) 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.

Ce Service couvre les domaines suivants :

1. Gestion de projets.
2. Élaboration des exigences liées aux solutions
3. Élaboration du Plan de mise en œuvre
4. Mise en œuvre et évaluation : observations et recommandations
5. Transfert de connaissance.

Voici les documents livrables :

1. Plan du projet
2. Document des exigences de la solution
3. Plan de mise en œuvre.
4. 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 document Prestation de services par Cisco.

Lieu de la prestation :
Tous les services sont fournis à distance.

Facturation
Les Services sont facturés après leur réalisation.

Portée

Ce Service s'offre à chaque client ayant au moins 7200 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 :

Tableau 1. Portée

Portée	Limité à
Nombre d'agents d'entreprise ou d'agents en nuage ThousandEyes	Jusqu'à 3 agents
Nombre d'agents de points d'accès ThousandEyes	Jusqu'à 3 agents terminaux
Indicateurs clés (intégrité du réseau, disponibilité DNS/SaaS, performance du réseau)	Jusqu'à 2
Nombre de tests synthétiques et de transactions	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

Gestion de projets

Tableau 2. Gestion de projets

Cisco :	Le client :
Cisco présentera un échéancier de projet où figureront les produits livrables, les étapes clés correspondantes, les événements planifiés relatifs au projet, les ressources et les échéances.	

Élaboration des exigences liées aux solutions

Tableau 3. Élaboration des exigences liées aux solutions

Cisco :	Le client :
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. - Présentera 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 d'élaboration des exigences de la solution. - Participer aux entretiens.
Transmettre le Document des exigences de la solution aux fins d'examen et d'approbation.	Examiner et approuver le document réunissant les exigences liées aux solutions.

Élaboration du Plan de mise en œuvre

Tableau 4. 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.	Communiquer les renseignements suivants 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; ☐ URL de point de terminaison ou adresses IP spécifiques 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 d'élaboration 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.	
Transmettre le Plan de mise en œuvre aux fins d'examen et d'approbation.	Examinera et approuvera le Plan de mise en œuvre.

Mise en œuvre et évaluation : observations et recommandations

Tableau 5. Mise en œuvre et évaluation : observations et recommandations

Cisco :	Le client :
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. - évaluation de résilience ou référence de service en fonction des tableaux de bord et rapports. - 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.

Transfert des connaissances

Tableau 6. 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.
Cisco 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.

Cisco :	Le client :
Effectuer 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.	