

<< Service Description

Cisco ThousandEyes Technical Account Manager >>

Description de service

Responsable de compte technique

Cisco ThousandEyes

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

Un responsable de compte technique (« TAM ») est dédié à votre entreprise, s'ajoute à votre équipe de soutien et agit à titre de conseiller technique proactif de confiance. Le TAM est votre conseiller technique au sein de l'équipe Cisco ThousandEyes. Il supervise le processus d'assistance technique, donne des conseils, gère les demandes et projets techniques en cours et formule des commentaires sur la façon dont Vous pouvez optimiser et maximiser la valeur de votre achat du service ThousandEyes grâce à l'examen régulier des activités.

2. Lieu de la prestation

Tous les Services seront fournis à distance.

3. Responsabilités de Cisco

- Attribuer un TAM dédié à votre compte.
- Désigner un TAM suppléant, au cas où le TAM principal n'est pas disponible.
- Attribuer un TAM (et un TAM suppléant, le cas échéant) pour effectuer les activités du TAM suivantes :
 - Superviser vos dossiers d'assistance technique ThousandEyes.
 - Gérer les projets et demandes techniques en cours relatifs au service ThousandEyes acheté.
 - Fournir des conseils et des observations.
 - Formuler des commentaires sur la façon dont Vous pouvez optimiser la valeur de Votre achat du service ThousandEyes grâce à l'examen régulier des activités.
 - Fournir une analyse proactive des événements et des alertes, ainsi que des recommandations.
 - Effectuer des vérifications régulières et établir des rapports.
 - Effectuer des vérifications de l'intégrité de façon continue.
 - Fournir des conseils portant sur les pratiques recommandées pour ThousandEyes.
 - Fournir une assistance de configuration après la mise en oeuvre.
 - Aider à cerner les lacunes en matière de surveillance de votre environnement.
 - Participer à certaines intégrations de systèmes de gestion.
 - Assurer la défense des intérêts du Client à l'échelle de l'entreprise.
 - Informer le Client des mises à jour du Produit ThousandEyes (fonctionnalités).

4. Responsabilités du Client

- S'assurer que l'implémentation initiale est effectuée (qu'elle ait été réalisée par le Client ou par les services de conseil Cisco).
- Indiquer un point de contact opérationnel ou technique pour Vous représenter.
- Fournir les documents techniques portant sur votre réseau, les scénarios, les problèmes actuels et les projets à venir.

5. Services de TAM nationaux (disponibles uniquement à l'achat des Services nationaux)

- Les Services de TAM nationaux fournissent des Services conformes aux exigences des programmes et des normes de sécurité nationale pertinentes du pays hôte, y compris la prestation de Services par des citoyens (si nécessaire et légalement) et des ressources autorisées dans le pays, qui ont la capacité de soutenir dans des espaces classifiés, au besoin. Le Service est fourni dans des emplacements sécurisés du pays hôte. Toutes les données de Cisco et de correspondance que Vous fournissez à Cisco aux fins de prestation de services de TAM nationaux sont stockées sur des réseaux qui disposent de contrôles d'accès stricts, le cas échéant.
- En ce qui concerne les Services de TAM nationaux, Cisco fait tous les efforts commercialement raisonnables pour recourir uniquement à des ressources internes du pays pour la prestation de ces Services.
- Les Services de TAM nationaux sont **offerts uniquement aux États-Unis**.

6. Conditions générales

- Sauf indication contraire sur le Devis, le Client dispose d'une période de Service 12 mois pour demander à ce que les Services définis dans la présente Description lui soient fournis.
- Cisco se réserve le droit de modifier le TAM dédié au besoin. Toute période de transition vers un TAM dédié de secours sera sans frais pour le Client, et n'est pas considérée comme une activité de TAM.
- Cisco s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour effectuer les tâches et activités. Cisco ne garantit toutefois pas qu'une tâche sera terminée à la fin de la Durée du service. Toute la prestation de Services cessera et sera considérée comme terminée le dernier jour ouvrable de la Période de service.
- Les Services fournis sont uniquement comme décrits dans cette Description de service.