

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO DE VMWARE

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

Prestación de servicios de ingeniería remota para revisar, asesorar y resolver problemas relacionados con el software, el sistema operativo y la compatibilidad de los productos VMware compatibles.

SERVICIOS Y PRESTACIONES

A. Soporte técnico de VMware

PPT proporcionará orientación y apoyo reactivos a distancia ("Servicios") para los siguientes productos:

Entregable	Descripción	vSphere y vCenter	vSAN	Redes NSX	Administrador de recuperación de sitios	Horizonte
Análisis del registro de errores	Proporcionar asistencia técnica en el análisis de registros de sistemas y aplicaciones para ayudar a identificar y corregir errores.	-	-	-		-
Consultas de gestión de usuarios de vCenter	Proporcionar asistencia técnica para añadir, eliminar o modificar usuarios y grupos en el entorno VMware del cliente.	-				
Consultas de gestión de almacenes de datos	Prestar apoyo técnico en la gestión de la capacidad para funcionar de manera óptima.	-	-			
Consultas sobre la	Proporcionar asistencia técnica sobre la configuración	-	-	-		

SERVICE DESCRIPTION

Entregable	Descripción	vSphere y vCenter	vSAN	Redes NSX	Administrador de recuperación de sitios	Horizonte
gestión de clústeres	de las mejores prácticas en todo el clúster para maximizar el rendimiento y la resistencia en el entorno del cliente de .					
Consultas de gestión de host	Proporcionar asistencia técnica sobre las mejores prácticas de configuración en hosts ESXi para maximizar el rendimiento y la resistencia en el entorno del cliente.	-	-	-		
Consultas de rendimiento en el vCenter	Prestar asistencia técnica en el ajuste del rendimiento para garantizar que el entorno del cliente funcione con un rendimiento óptimo.	-	-	-		
Consultas sobre creación de máquinas virtuales y gestión de plantillas	Proporcionar soporte técnico en la creación y actualización de plantillas de máquinas virtuales a partir de las cuales desplegar el patrimonio virtual del Cliente.	-				
Revisión de la configuración de recuperación ante desastres (DR)	Problemas que surgen durante la configuración o después de la ejecución de un proceso de recuperación ante desastres (DR), cuando SRM no				-	

SERVICE DESCRIPTION

Entregable	Descripción	vSphere y vCenter	vSAN	Redes NSX	Administrador de recuperación de sitios	Horizonte
	puede gestionar eficazmente la conmutación por error a un sitio secundario.					
Prueba de escenarios de conmutación por error/pruebas de RD no disruptiva	Problemas que surgen durante la simulación de conmutación por error de máquinas virtuales (VM) desde un sitio primario (producción) a un sitio de recuperación (recuperación de desastres) para validar los planes de recuperación de desastres (DR) sin afectar al entorno de producción .				-	
Georreplicación de cargas de trabajo	Problemas que surgen durante el proceso de replicación de máquinas virtuales (VM) y sus datos asociados entre sitios geográficamente dispersos.				-	
Recuperación automática de máquinas virtuales	Problemas encontrados durante el proceso de devolución automática de máquinas virtuales (VM) desde un sitio de recuperación al sitio de producción principal (u original) después de que se haya resuelto un desastre o un evento				-	

SERVICE DESCRIPTION

Entregable	Descripción	vSphere y vCenter	vSAN	Redes NSX	Administrador de recuperación de sitios	Horizonte
	de conmutación por error planificado.					
Dispositivos Horizon Consultas de configuración	Guía para examinar e interpretar los registros de errores generados por varios componentes dentro del entorno VMware Horizon.					-
Gestión de usuarios de Horizon VDI	Orientación sobre la configuración y personalización de varios componentes y ajustes dentro del entorno VMware Horizon para satisfacer los requisitos y preferencias específicos de la organización de un cliente.					-
Consultas de rendimiento en Horizon	Orientación sobre la gestión de cuentas de usuario, derechos de acceso, derechos y perfiles en el entorno VMware Horizon. Este abarca diversas tareas y capacidades destinadas a controlar el acceso de los usuarios a los escritorios virtuales, las aplicaciones publicadas y los recursos, así como a garantizar una experiencia de usuario fluida y segura.					-
Consultas sobre	Orientación sobre cómo supervisar,					-

SERVICE DESCRIPTION

Entregable	Descripción	vSphere y vCenter	vSAN	Redes NSX	Administrador de recuperación de sitios	Horizonte
implantación/ gestión de escritorios virtuales	optimizar y garantizar el rendimiento del entorno VMware Horizon para proporcionar a los usuarios finales una experiencia de aplicaciones y escritorios virtuales fiable y con capacidad de respuesta.					

SERVICE DESCRIPTION

Los Servicios se han diseñado en dos niveles:

- *Básico*: está destinado a plataformas no críticas y proporciona asistencia durante el horario laboral habitual.
- *Producción* - Está pensado para un entorno de producción, proporcionando acceso a nuestros equipos de soporte las 24 horas del día.

PPT proporcionará los recursos de soporte adecuados para prestar los Servicios de soporte al entorno VMware del cliente ("Sistemas cubiertos") **en inglés**. Específicamente, el equipo de ingeniería remota de PPT ("Soporte Técnico") proporcionará soporte remoto general (por ejemplo, por teléfono o pantalla compartida) en los Sistemas Cubiertos.

El soporte técnico de VMware incluirá lo siguiente:

1. *Creación de un ticket de incidencia*: El proceso comienza con la creación de un ticket por parte del cliente en Central Park, el portal de clientes de PPT. El punto de contacto del cliente recibirá una respuesta inicial, que representa el acuse de recibo de la incidencia.
2. *Orientación de la incidencia*: El equipo de soporte de PPT se pondrá en contacto con el punto de contacto del cliente indicado en el ticket para comprender el objetivo actual y el resultado deseado. El equipo de soporte de PPT asesorará al cliente sobre los pasos a seguir para resolver la incidencia.
3. *Cierre de la incidencia*: Una vez que se ha proporcionado soporte al Cliente y éste confirma que se ha atendido la solicitud, el ticket se marca como completado y se cierra.

Todas las actividades son transparentes para el Cliente, que tendrá visibilidad de los tickets de incidencias, las notas de ingeniería y el progreso a través de Central Park. Las credenciales de acceso a Central Park se facilitarán durante el proceso de contratación.

El cliente es responsable de garantizar que el personal adecuado del cliente esté disponible para trabajar con el equipo de asistencia técnica de PPT, ya que las actividades son de colaboración por naturaleza. **El personal del Cliente debe ser capaz de comunicarse en inglés.** Los Servicios están condicionados a esta colaboración del Cliente. El compromiso de servicio de PPT consiste en el apoyo consultivo proporcionado en el presente documento y puede no entregar ningún producto o resultado específico.

B. ACTIVIDADES FUERA DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Instalación, administración diaria del sistema o configuración inicial de cualquier solución de software VMware.
- Preparación de Análisis de Causas Raíz (ACR)



SERVICE DESCRIPTION

- Actividades relacionadas con el suministro/descarga o el despliegue de parches de software para cualquier producto Broadcom/ VMware, incluidas correcciones de errores, actualizaciones de seguridad o actualizaciones de versiones menores/mayores . No obstante, PPT solucionará cualquier problema que surja durante el proceso de actualización una vez que el Cliente lo haya llevado a cabo.
- Resolución de problemas durante una invocación o prueba de recuperación en caso de catástrofe.
- Actividades relacionadas con la eliminación o sustitución de una oferta de VMware.
- Cualquier instalación, configuración o solución de problemas relacionados con un producto de terceros.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO; SLAS & KPIS

A. SLA - Soporte de sistemas operativos

- Park Place Soporte Técnico VMware - Básico

A continuación se exponen los compromisos de tiempo de respuesta de PPT en el marco de este servicio con respecto a los incidentes y la gravedad:

	BAJA	NORMAL	ALTO	URGENTE
SEVERIDAD	Gravedad 4	Gravedad 3	Gravedad 2	Gravedad 1
TIEMPO DE RESPUESTA SLA	8 x 5 x 12 horas laborables EST del Reino Unido y EE.UU.	8 x 5 x 12 Horario laboral EST de EE.UU. y Reino Unido	8 x 5 x 8 horas Horario laboral EST de EE.UU. y Reino Unido	8 x 5 x 4 horas Horario laboral EST de EE.UU. y Reino Unido
DESCRIPCIÓN	Solicitud de asesoramiento y trabajo en proyectos	Rendimiento del sistema degradado con soluciones disponibles	El rendimiento de los componentes clave se degrada significativamente o un grupo clave de usuarios sufre un bajo rendimiento durante un periodo significativo	Componente clave no disponible o grupo clave de usuarios que no pueden acceder al entorno VMware.

Tiempos de respuesta SLA : Es el número de horas en las que PPT responderá al ticket de incidencia. Por ejemplo, "4" significa un tiempo de respuesta de 4 horas (por ejemplo, 7x24x4). El tiempo de respuesta comienza cuando (a) la llamada inicial de servicio ha sido recibida y reconocida por el Centro de Soporte de Soluciones PPT y (b) PPT ha completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud se refiere a los Sistemas Cubiertos incluidos en el Programa de Pedido. El Cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera (más lento) del tiempo de respuesta contratado en función de sus necesidades empresariales.

- Park Place Soporte Técnico VMware - Producción

A continuación se exponen los compromisos de tiempo de respuesta de PPT en el marco de este servicio con respecto a los incidentes y la gravedad:

	BAJA	NORMAL	ALTO	URGENTE
SEVERIDAD	Gravedad 4	Gravedad 3	Gravedad 2	Gravedad 1
TIEMPO DE RESPUESTA SLA	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*.
DESCRIPCIÓN	Solicitud de asesoramiento y trabajo en proyectos	Rendimiento del sistema degradado con soluciones disponibles	El rendimiento de los componentes clave se degrada significativamente o un grupo clave de usuarios sufre un bajo rendimiento durante un periodo significativo	Componente clave no disponible o grupo clave de usuarios que no pueden acceder al VMware.

* En menos de 60 minutos se podrá contactar directamente con un ingeniero de nivel 3.

Tiempos de respuesta SLA: Es el número de horas en las que PPT responderá al ticket de incidencia. Por ejemplo, "4" significa un tiempo de respuesta de 4 horas (por ejemplo, 7x24x4). El tiempo de respuesta comienza cuando (a) la llamada inicial de servicio ha sido recibida y reconocida por el Centro de Soporte de Soluciones PPT y (b) PPT ha completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud está relacionada con los Sistemas Cubiertos incluidos en el Programa de Pedido. El Cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera (más lento) del tiempo de respuesta contratado en función de sus necesidades empresariales.