

DESCRIPTION DU SERVICE : SUPPORT TECHNIQUE VMWARE

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

La fourniture de services d'ingénierie à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes liés aux logiciels, aux systèmes d'exploitation et à la compatibilité des produits VMware pris en charge.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

A. Support technique VMware

Le PPT fournira des conseils et une assistance à distance réactifs ("services") pour les prestations ci-dessous :

Produit livrable	Description	vSphere et vCenter	vSAN	Réseau NSX	Site Recovery Manager	Horizon
Analyse du journal d'erreurs	Fournir une assistance technique pour l'analyse des journaux des systèmes et des applications afin de contribuer à l'identification et à la correction des erreurs.	-	-	-		-
Requêtes de gestion des utilisateurs vCenter	Fournir une assistance technique pour l'ajout, la suppression ou la modification d'utilisateurs et de groupes dans l'environnement VMware du client.	-				
Requêtes de gestion du magasin de données	Fournir un soutien technique à la gestion de la capacité à	-	-			

Produit livrable	Description	vSphere et vCenter	vSAN	Réseau NSX	Site Recovery Manager	Horizon
	fonctionner de manière optimale.					
Requêtes sur la gestion des clusters	Fournir une assistance technique sur la configuration des meilleures pratiques à travers le cluster pour maximiser la performance et la résilience dans l'environnement du client .	-	-	-		
Requêtes de gestion de l'hôte	Fournir une assistance technique sur la configuration des meilleures pratiques sur les hôtes ESXi pour maximiser la performance et la résilience dans l'environnement du client.	-	-	-		
Requêtes de performance dans le vCenter	Fournir une assistance technique sur l'optimisation des performances afin de s'assurer que l'environnement du client fonctionne de manière optimale.	-	-	-		
Création de machines virtuelles et gestion des modèles	Fournir une assistance technique pour la création et la mise à jour de modèles de machines virtuelles à partir desquels déployer le parc virtuel du client.	-				
Examen de la configuration de la reprise après sinistre (DR)	Problèmes survenant lors de la mise en place ou après l'exécution d'un processus de reprise après sinistre (DR),				-	

Produit livrable	Description	vSphere et vCenter	vSAN	Réseau NSX	Site Recovery Manager	Horizon
	lorsque le SRM n'est pas en mesure de gérer efficacement le basculement vers un site secondaire.					
Test des scénarios de basculement/ test de reprise après sinistre sans interruption	Problèmes survenant lors de la simulation de basculement de machines virtuelles (VM) d'un site primaire (production) vers un site de reprise (reprise après sinistre) afin de valider les plans de reprise après sinistre (DR) sans affecter l'environnement de production .				-	
Géo-réplication des charges de travail	Problèmes qui se posent au cours du processus de réplication des machines virtuelles (VM) et de leurs données associées entre des sites géographiquement dispersés.				-	
Sauvegarde automatisée des machines virtuelles (VM Failback)	Problèmes rencontrés au cours du processus de retour automatique des machines virtuelles (VM) d'un site de récupération vers le site de production primaire (ou d'origine) après la résolution d'un sinistre ou d'un événement de basculement planifié.				-	
Requêtes de configuration des	Conseils pour l'examen et l'interprétation des journaux d'erreurs					-

SERVICE DESCRIPTION

Produit livrable	Description	vSphere et vCenter	vSAN	Réseau NSX	Site Recovery Manager	Horizon
appliances Horizon	générés par les différents composants de l'environnement VMware Horizon					
Gestion des utilisateurs Horizon VDI	Conseils sur la configuration et la personnalisation des divers composants et paramètres de l'environnement VMware Horizon afin de répondre aux exigences et préférences spécifiques de l'organisation d'un client.					-
Requêtes de performance dans Horizon	Conseils sur la gestion des comptes d'utilisateurs, des droits d'accès et des profils dans l'environnement VMware Horizon. Ce site englobe diverses tâches et fonctionnalités visant à contrôler l'accès des utilisateurs aux bureaux virtuels, aux applications publiées et aux ressources, ainsi qu'à garantir une expérience utilisateur transparente et sécurisée.					-
Déploiement et gestion des postes de travail virtuels	Conseils sur la surveillance, l'optimisation et la garantie des performances de l'environnement VMware Horizon afin d'offrir aux utilisateurs finaux des applications et des					-

SERVICE DESCRIPTION

Produit livrable	Description	vSphere et vCenter	vSAN	Réseau NSX	Site Recovery Manager	Horizon
	postes de travail virtuels réactifs et fiables.					

Les services ont été conçus en deux niveaux :

- *Basique* - Ce service est destiné aux plates-formes non critiques et fournit une assistance pendant les heures normales de bureau.
- *Production* - Ce service est destiné à un environnement de production, permettant d'accéder à nos équipes d'assistance 24 heures sur 24.

PPT fournira les ressources d'assistance appropriées pour fournir les services d'assistance à l'environnement VMware du client ("systèmes couverts") **en anglais**. Plus précisément, l'équipe d'ingénieurs à distance de PPT ("Support technique") fournira une assistance générale à distance (par exemple, par téléphone ou partage d'écran) sur les systèmes couverts.

L'assistance technique VMware comprendra les éléments suivants

1. *Création d'un ticket d'incident* : Le processus commence par la création d'un ticket par le client sur Central Park, le portail client du PPT. Le point de contact du client recevra une première réponse, représentant un accusé de réception du ticket.
2. *Conseils en cas d'incident* : L'équipe ou la personne chargée de l'assistance de PPT s'entretient avec le point de contact du client indiqué sur le ticket pour comprendre l'objectif actuel et le résultat souhaité. L'équipe ou la personne chargée de l'assistance de PPT conseillera le client sur les étapes à suivre pour résoudre l'incident.
3. *Clôture de l'incident* : Une fois que l'assistance a été fournie au client et que celui-ci confirme que la demande a été traitée, le ticket est marqué comme terminé et clôturé.

Toutes les activités sont transparentes pour le client, qui aura accès aux tickets d'incident, aux notes d'ingénierie et aux progrès réalisés dans Central Park. Les identifiants d'accès à Central Park seront fournis au cours du processus d'intégration du contrat.

Il incombe au client de veiller à ce que le personnel approprié soit disponible pour travailler avec l'équipe d'assistance technique de PPT, étant donné que les activités sont de nature collaborative. **Le personnel du client doit être capable de communiquer en anglais.** Les services sont conditionnés par cette collaboration du client. L'engagement de PPT en matière de services consiste en un soutien consultatif fourni dans le présent document et peut ne pas déboucher sur un produit ou un résultat spécifique.

B. ACTIVITÉS HORS CHAMP D'APPLICATION

- Installation, administration quotidienne du système ou configuration initiale de toute solution logicielle VMware.
- Préparation des analyses des causes profondes (RCA)

SERVICE DESCRIPTION

- Les activités relatives à la fourniture/au téléchargement ou au déploiement de correctifs logiciels pour tout produit Broadcom/VMware, y compris les corrections de bogues, les mises à jour de sécurité ou les mises à niveau de versions mineures/majeures sur le site . Toutefois, PPT remédiera à tout problème rencontré au cours du processus de mise à niveau une fois qu'il aura été entrepris par le client.
- Dépannage de tout problème survenant lors d'une invocation ou d'un test de reprise après sinistre en direct.
- Activités liées à la suppression ou au remplacement d'une offre VMware.
- Toute installation, configuration ou dépannage concernant un produit tiers.

NORMES DE PERFORMANCE ; SLAS ET KPIS

A. SLAs - Support des systèmes d'exploitation

- Park Place Support technique VMware - Base

Les paragraphes suivants décrivent les délais d'intervention du PPT dans le cadre de ce service en fonction des incidents et de leur gravité :

	LOW	NORMAL	HAUT	URGENT
SÉVÉRITÉ	Gravité 4	Gravité 3	Gravité 2	Gravité 1
TEMPS DE RÉPONSE DES SLA	8 x 5 x 12 Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)	8 x 5 x 12 Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)	8 x 5 x 8 heures Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)	8 x 5 x 4 heures Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)
DESCRIPTION	Demande de conseils et de projets	Dégradation des performances du système avec des solutions de contournement disponibles	Les performances des composants clés sont fortement dégradées ou un groupe clé d'utilisateurs souffre de mauvaises performances pendant une période significative.	Composant clé indisponible ou groupe d'utilisateurs clé incapable d'accéder à l'environnement VMware.

Délai de réponse SLA : Il s'agit du nombre d'heures dans lequel PPT répondra au ticket d'incident. Par exemple, "4" signifie un délai de réponse de 4 heures (par exemple, 7x24x4). Le délai de réponse commence lorsque (a) l'appel de service initial a été reçu et a fait l'objet d'un accusé de réception par le Centre d'assistance de PPT Solutions et (b) PPT a terminé l'examen initial et a confirmé que la demande concerne les systèmes couverts inclus dans le calendrier de commande. Le client peut choisir un délai de réponse en dehors du délai de réponse contractuel (plus lent que celui-ci) en fonction de ses besoins commerciaux.

- Park Place Support technique VMware - Production

Les paragraphes suivants décrivent les délais d'intervention du PPT dans le cadre de ce service en fonction des incidents et de leur gravité :

	LOW	NORMAL	HAUT	URGENT
SÉVÉRITÉ	Gravité 4	Gravité 3	Gravité 2	Gravité 1
TEMPS DE RÉPONSE DES SLA	24 x 7 x 12 heures	24 x 7 x 8 heures	24 x 7 x 4 heures	24 x 7 x 30 minutes*
DESCRIPTION	Demande de conseils et de projets	Les performances du système sont dégradées, mais des solutions de contournement sont disponibles.	Les performances des composants clés sont fortement dégradées ou un groupe clé d'utilisateurs souffre de mauvaises performances pendant une période significative.	Composant clé indisponible ou groupe d'utilisateurs clé incapable d'accéder à VMware.

* Un engagement direct avec un ingénieur de niveau 3 sera disponible dans les 60 minutes.

Délai de réponse SLA : Il s'agit du nombre d'heures dans lequel PPT répondra au ticket d'incident. Par exemple, "4" signifie un délai de réponse de 4 heures (par exemple, 7x24x4). Le délai de réponse commence lorsque (a) l'appel de service initial a été reçu et a fait l'objet d'un accusé de réception par le Centre d'assistance de PPT Solutions et (b) PPT a terminé l'examen initial et a confirmé que la demande concerne les systèmes couverts inclus dans le calendrier de commande. Le client peut choisir un délai de réponse en dehors du délai de réponse contractuel (plus lent que celui-ci) en fonction de ses besoins commerciaux.