

SUPPORT TECHNIQUE WINDOWS SERVER

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

La fourniture de services d'ingénierie à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes liés aux systèmes d'exploitation et aux questions de compatibilité sur les versions de Windows Server prises en charge.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

A. Support technique Windows Server

PPT fournira des conseils et une assistance à distance réactifs ("services") pour résoudre les problèmes liés aux rôles spécifiés dans le système d'exploitation Windows Server, tels que décrits dans le tableau ci-dessous. Il s'agit notamment de diagnostiquer et de dépanner un problème particulier, de résoudre des messages d'erreur ou de remédier à une fonctionnalité qui ne fonctionne pas comme prévu.

PPT proposera également une assistance de courte durée (limitée à six heures ou moins) pour répondre aux défis ou aux questions liés à des rôles spécifiques au sein de Windows Server, comme décrit ci-dessous. Il s'agit notamment d'offrir des conseils d'experts et les meilleures pratiques pour aider à résoudre les problèmes et améliorer les performances.

RÔLE	SOUTIEN À LA RÉSOLUTION DES INCIDENTS
Services de certification de l'Active Directory (AD CS)	X
Services de domaine Active Directory (AD DS)	X
Services de fédération d'Active Directory (AD FS)	X
Services d'annuaire léger Active Directory (AD LDS)	X
Services de gestion des droits d'Active Directory (AD RMS)	NON SUPPORTÉ
Attestation de santé des appareils (à partir de 2016)	NON SUPPORTÉ
Serveur DHCP	X
Serveur DNS	X
Services de fichiers et de stockage	X
Service tutélaire de l'hôte (à partir de 2016)	NON SUPPORTÉ
Hyper-V	NON SUPPORTÉ
Services d'impression et de documentation	X
Accès à distance	X
Services de bureau à distance	X
Services d'activation de volume - KMS	NON SUPPORTÉ
Serveur web (IIS)	X
Expérience de Windows Server Essentials	NON SUPPORTÉ
Services de mise à jour de Windows Server (WSUS)	X
Serveur de politique de réseau (accès direct / RAS VPN, etc.)	X

Les services ont été conçus en deux niveaux :

- 5 x 9 - Ce service est destiné aux plates-formes non critiques et fournit une assistance pendant les heures normales de bureau.
- 7 x 24 - Ce service est destiné à un environnement de production et permet d'accéder à nos équipes d'assistance 24 heures sur 24 heures.

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

Commented [PG1]: Supprimer le système d'exploitation

L'assistance technique pour les serveurs Windows 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 avec le client et les activités de remédiation seront fournies uniquement par partage d'écran, instructions verbales ou écrites. L'engagement de service de PPT consiste en un soutien consultatif fourni dans le présent document et peut ne pas aboutir à un livrable ou à un résultat spécifique.

B. Activités hors champ d'application

- Préparation des rapports d'analyse des causes profondes (RCA).
- Activation des licences et résolution des problèmes de conformité.
- Travail de projet (activités liées à la planification, à la mise en œuvre et à la gestion)
- Installation, administration quotidienne du système ou configuration initiale de toute solution logicielle Microsoft
- Les activités liées à la fourniture/au téléchargement ou au déploiement de correctifs logiciels pour tout produit Microsoft, 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.
- Gestion des correctifs et coordination des mises à jour.
- Activités liées au retrait ou au remplacement d'un produit Microsoft.
- Toute installation, configuration ou dépannage concernant un produit tiers.
- Problèmes de compatibilité entre les logiciels et les applications commerciales ou sur mesure.
- Soutien à l'automatisation et à l'orchestration.
- Hébergement et gestion.
- Fournir des supports pour le système d'exploitation Windows Server dans le cas où un client doit reconstruire un serveur et n'a pas de sauvegarde.
- Toute activité liée aux services de mise à jour du serveur Windows (WSUS) qui n'est pas spécifique à la résolution des problèmes.

NORMES DE PERFORMANCE : SLAS ET KPIs

A. SLAs - Support des systèmes d'exploitation

1. Support technique Windows Server de Park Place - 9 x

Document ID: LEGCON080 WIN SERV French

v. 2

Date issued: 21 March 2025

Machine Translated from English

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	9 x 5 x 12 Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)	9 x 5 x 12 Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)	9 x 5 x 8 heures Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)	9 x 5 x 4 heures Heures d'ouverture du Royaume-Uni et des États-Unis (EST)
DESCRIPTION	Demande de questions de type consultatif	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.

Délai de réponse SLA : Il s'agit du nombre d'heures dans lequel PPT répondra au ticket d'incident. Par exemple, "4" dans "9 x 5 x 4" signifie un délai de réponse de 4 heures. 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.

2. Park Place Windows Server Support technique - 24 x

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 questions de type consultatif.	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.

* Réponse technique dans les 60 minutes.

Délai de réponse SLA : Il s'agit du nombre d'heures pendant lesquelles PPT répondra au ticket d'incident. Par exemple, "4" dans "24 x 7 x 4" signifie une réponse en 4 heures. 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.