

SUPPORT TECHNIQUE VMWARE

DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES

Fourniture de services d'ingénierie à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes liés aux logiciels et au système d'exploitation sur les produits VMware pris en charge avec une licence perpétuelle.

SERVICES ET PRODUITS LIVRABLES

A. Support technique VMware

PPT fournira des conseils et une assistance à distance réactifs ("services") pour les prestations indiquées dans le tableau ci-dessous.

PPT proposera également une assistance de courte durée (limitée à six heures ou moins) pour répondre aux problèmes, défis ou questions liés aux produits VMware figurant dans le tableau ci-dessous et identifiés dans le calendrier de commande du client. Il s'agit notamment d'offrir des conseils d'experts et les meilleures pratiques pour aider à résoudre les problèmes et à améliorer les performances.

| PRODUIT | DESCRIPTION | VSPHERE ET VCENTER | VSAN | NSX NETWORKING | SITE RECOVERY MANAGER | HORIZON |
|---|--|--------------------|------|----------------|-----------------------|---------|
| Analyse des journaux d'erreurs | Fournir une assistance technique pour l'analyse des journaux des systèmes et des applications afin d'identifier la cause des erreurs. | ● | ● | ● | | ● |
| Questions relatives à la 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 relatives à la gestion des magasins de données | Fournir une assistance technique sur la gestion de la capacité afin de fonctionner de manière optimale. | ● | ● | | | |
| Questions relatives à la gestion des clusters | Fournir une assistance technique sur la configuration des meilleures pratiques dans le cluster afin de maximiser les performances et la résilience dans l'environnement du client. | ● | ● | ● | | |
| Questions sur la gestion des hôtes | Fournir une assistance technique sur la configuration des meilleures pratiques sur les hôtes ESXi afin de | ● | ● | ● | | |

| PRODUIT | DESCRIPTION | VSPHERE ET VCENTER | VSAN | NSX NETWORKING | SITE RECOVERY MANAGER | HORIZON |
|--|---|--------------------|------|----------------|-----------------------|---------|
| | maximiser les performances et la résilience dans l'environnement du client. | | | | | |
| Requêtes de performance dans le vCenter | Fournir un support 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 sur la création et la mise à jour de modèles de machines virtuelles à partir desquels déployer l'environnement virtuel du client. | ● | | | | |
| Examen de la configuration de la reprise après sinistre (DR) | Problèmes survenant lors de la configuration ou après l'exécution d'un processus de reprise après sinistre, lorsque le SRM n'est pas en mesure de gérer efficacement le basculement vers un site secondaire. | | | | ● | |
| Scénarios de basculement / tests 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 | Questions qui se posent au cours du processus de réplication des machines virtuelles (VM) et de leurs données associées entre des sites géographiquement dispersés. | | | | ● | |
| Retour automatique des machines virtuelles | 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 sur la configuration des appliances Horizon | Conseils sur l'examen et l'interprétation des journaux d'erreurs générés par divers composants de l'environnement VMware Horizon. | | | | | ● |

| PRODUIT | DESCRIPTION | VSPHERE ET VCENTER | VSAN | NSX NETWORKING | SITE RECOVERY MANAGER | HORIZON |
|--|---|--------------------|------|----------------|-----------------------|---------|
| Gestion des utilisateurs Horizon VDI | Conseils sur la configuration et la personnalisation de divers composants et paramètres de l'environnement VMware Horizon afin de répondre aux exigences et aux préférences spécifiques de l'organisation d'un client. | | | | | ● |
| Requêtes de performances dans Horizon | Conseils sur la gestion des comptes d'utilisateurs, des droits d'accès et des profils dans l'environnement VMware Horizon. Cela englobe diverses tâches et fonctionnalités visant à contrôler l'accès des utilisateurs aux postes de travail virtuels, aux applications publiées et aux ressources, ainsi qu'à garantir une expérience utilisateur transparente et sécurisée. | | | | | ● |
| Déploiement/gestion des bureaux virtuels | Conseils sur la surveillance, l'optimisation et la garantie des performances de l'environnement VMware Horizon afin d'offrir aux utilisateurs finaux une expérience réactive et fiable en matière de bureaux et d'applications virtuels. | | | | | ● |

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 de bureau habituelles.
- 7 x 24 - Ce niveau est destiné à un environnement de production, offrant un accès 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'ingénierie à distance de PPT ("assistance 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 dans Central Park, le portail client de PPT. Le point de contact du client recevra une première réponse, représentant un accusé de réception du ticket.

2. *Orientation de l'incident* : L'équipe ou la personne chargée de l'assistance de PPT s'entretient avec le point de contact du client mentionné dans 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 sa 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 permettant d'accéder à Central Park seront fournis au cours de la procédure 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. Le client doit avoir une compréhension fondamentale du problème et la capacité de le reproduire, ainsi qu'une connaissance de son environnement plus large, afin d'aider PPT à diagnostiquer le problème. Le client doit être en mesure d'effectuer des activités de détermination et de résolution des problèmes, telles que, mais sans s'y limiter, la saisie des journaux, des messages d'erreur et la collecte d'informations sur la configuration. PPT ne pourra fournir une assistance au dépannage que pour les problèmes pour lesquels des informations de dépannage, telles que des journaux, sont disponibles. PPT se réserve le droit de fermer les tickets pour lesquels les informations nécessaires au dépannage n'ont pas été fournies. L'engagement de service de PPT consiste en une assistance consultative fournie dans le présent document et peut ne pas aboutir à un produit ou à un résultat spécifique. Aucune garantie ne peut être créée ou étendue par des représentants commerciaux ou des documents de vente écrits.

A. ACTIVITÉS HORS DU CHAMP D'APPLICATION

- Préparation de rapports d'analyse des causes fondamentales (RCA) et toute autre activité associée.
- Installation, administration quotidienne du système ou configuration initiale de toute solution logicielle VMware.
- Les activités liées 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. 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.
- Le dépannage de tout problème survenant au cours d'une invocation ou d'un test de reprise après sinistre en direct.
- Les activités liées à la suppression ou au remplacement d'une offre VMware.
- L'installation, la configuration ou le dépannage d'un produit tiers.
- Activation de licence et résolution de problèmes de conformité sur les produits VMware dotés d'une licence d'abonnement.
- Gestion des correctifs et planification/coordination des mises à jour.
- Analyse et optimisation des performances.

- Activités de gestion des changements, y compris, mais sans s'y limiter, la mise à jour des enregistrements des changements ou la participation aux réunions du CAB.
- Problèmes matériels sous-jacents.
- Surveillance et alerte.
- ITSM (intégration du système de billetterie).
- Activités de renforcement de la sécurité du système.

NORMES DE PERFORMANCE ; SLAS ET KPIS

A. SLA - Support des systèmes d'exploitation

- Support technique VMware de Park Place - 5 x 9

Le tableau suivant présente les engagements de temps de réponse de PPT dans le cadre de ce service, en fonction des incidents et de leur gravité :

| | FAIBLE | NORMAL | ÉLEVÉ | URGENT |
|----------------------|---|---|--|---|
| GRAVITÉ | Gravité 4 | Gravité 3 | Gravité 2 | Sévérité 1 |
| TEMPS DE RÉPONSE SLA | 8 x 5 x 12 heures ouvrables UK et US EST | 8 x 5 x 12 heures 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 pour des questions de type conseil. | 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 l'environnement VMware. |

Temps 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 temps de réponse supérieur (plus lent) au temps de réponse contractuel en fonction de ses besoins commerciaux.

- Support technique VMware de Park Place - 7 x 24

Le tableau suivant présente les engagements de PPT en matière de temps de réponse dans le cadre de ce service, en fonction des incidents et de leur gravité :

| | FAIBLE | NORMAL | ÉLEVÉ | URGENT |
|----------------------|---|--|--|---|
| GRAVITÉ | Gravité 4 | Gravité 3 | Gravité 2 | Sévérité 1 |
| TEMPS DE RÉPONSE 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. | Les performances du système sont dégradées et 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. | Le composant clé est indisponible ou le groupe d'utilisateurs clé est incapable d'accéder à l'environnement VMware. |

* Un engagement technique sera disponible dans les 60 minutes.

Temps de réponse de l'accord de niveau de service : Il s'agit du nombre d'heures pendant lesquelles 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.