

SOPORTE TÉCNICO DE VMWARE

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

La prestación de servicios de ingeniería remota para revisar, asesorar y resolver problemas relacionados con el software y el sistema operativo en productos VMware compatibles con una licencia perpetua.

SERVICIOS Y PRESTACIONES

A. Soporte técnico de VMware

PPT proporcionará orientación y apoyo reactivos a distancia ("Servicios") para los entregables que figuran en el cuadro siguiente.

PPT también ofrecerá soporte de corta duración (restringido a seis horas o menos) para abordar problemas, desafíos o preguntas relacionadas con los productos VMware de la siguiente tabla que se identifican en el Programa de pedidos del cliente. Esto incluye ofrecer asesoramiento experto y mejores prácticas para ayudar a resolver problemas y mejorar el rendimiento.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	VSPHERE Y VCENTER	VSAN	RED NSX	GESTOR DE RECUPERACIÓN DE SITIOS	HORIZONTE
Análisis del registro de errores	Proporcionar apoyo técnico en el análisis de los registros del sistema y de las aplicaciones para identificar la causa de los 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 sobre gestión de almacenes de datos	Prestar apoyo técnico en la gestión de la capacidad para funcionar de manera óptima.	●	●			
Consultas sobre la gestión de clústeres	Proporcionar asistencia técnica sobre las mejores prácticas de configuración en todo el clúster para maximizar el rendimiento y la resistencia en el entorno del cliente.	●	●	●		
Consultas de gestión de host	Proporcionar asistencia técnica sobre las mejores prácticas de configuración en hosts ESXi para maximizar el	●	●	●		

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	VSPHERE Y VCENTER	VSAN	RED NSX	GESTOR DE RECUPERACIÓN DE SITIOS	HORIZONTE
	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 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	Se han resuelto los problemas encontrados durante el proceso de devolución automática de máquinas virtuales (VM) desde un sitio de recuperación al sitio de producción principal (u original) tras un desastre o un evento 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.					●

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	VSPHERE Y VCENTER	VSAN	RED NSX	GESTOR DE RECUPERACIÓN DE SITIOS	HORIZONTE
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. Esto abarca diversas tareas y capacidades destinadas a controlar el acceso de los usuarios a escritorios virtuales, aplicaciones publicadas y recursos, así como a garantizar una experiencia de usuario segura y sin problemas.					●
Consultas sobre implantación/gestión de escritorios virtuales	Orientación sobre cómo supervisar, 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.					●

Los Servicios se han diseñado en dos niveles:

- **5 x 9** - *Destinado* a plataformas no críticas, ofrece asistencia durante el horario laboral habitual.
- **7 x 24** - Está pensado para un entorno de producción y proporciona acceso a nuestros equipos de asistencia 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 Cliente debe tener un conocimiento fundamental del problema y la capacidad de reproducirlo, además de un conocimiento de su entorno más amplio, para ayudar a PPT a diagnosticar el problema. El Cliente debe ser capaz de llevar a cabo actividades de determinación y resolución de problemas, como, por ejemplo, capturar registros, mensajes de error y recopilar información de configuración. PPT sólo podrá proporcionar asistencia para la resolución de problemas para los que se disponga de información de apoyo para la resolución de problemas, como registros. PPT se reserva el derecho de cerrar los tickets para los que no se haya proporcionado la información solicitada para apoyar la resolución de problemas. El compromiso de servicio de PPT consiste en el apoyo consultivo proporcionado en este documento y no puede entregar ningún producto o resultado específico. Ninguna garantía puede ser creada o extendida por representantes de ventas o materiales de ventas escritos.

A. ACTIVIDADES FUERA DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Preparación de informes de Análisis de Causas Raíz (RCA) y cualquier otra actividad asociada.
- Instalación, administración diaria del sistema o configuración inicial de cualquier solución de software VMware.
- 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.
- Activación de licencias y resolución de conformidad en productos VMware con licencia de suscripción.
- Gestión de parches y programación/coordiación de actualizaciones.

- Análisis y ajuste del rendimiento.
- Actividades de gestión de cambios, incluidas, entre otras, la actualización de los registros de cambios o la asistencia a las reuniones del CAC.
- Problemas de hardware subyacentes.
- Supervisión y alerta.
- ITSM (integración del sistema de tickets).
- Actividades de refuerzo de la seguridad del sistema.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO; SLAS & KPIS

A. SLA - Soporte de sistemas operativos

- Park Place Soporte Técnico VMware - 5 x 9

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 horas 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 preguntas de tipo consultivo.	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 - 7 x 24

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 preguntas de tipo consultivo.	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.

* El compromiso técnico estará disponible en 60 minutos.

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.