

Description du service principal de support Microsoft

Aperçu

L'offre de support principal Microsoft (« Core Support ») de Park Place Technologies (« PPT ») fournit une assistance technique au niveau entreprise pour l'ensemble de l'écosystème technologique Microsoft, y compris les environnements sur site, cloud et hybrides. Le service est conçu pour aider les équipes IT à maintenir, optimiser et résoudre les problèmes dans leur infrastructure Microsoft grâce à une résolution réactive des incidents et à des conseils proactifs. Le support principal est assuré par des ingénieurs expérimentés et des gestionnaires de comptes techniques, garantissant des réponses rapides et une collaboration experte. Le support principal couvre l'assistance basée sur les incidents et les services de conseil pour l'infrastructure d'entreprise, mais ne comprend pas les fonctions de support utilisateur final.

Les engagements nécessitant une portée définie, un plan de projet ou des livrables personnalisés ne sont pas inclus dans le modèle de support principal, notamment les projets proactifs et les services DSE (ingénieur ou architecte de support désigné), et seront fournis dans le cadre d'un contrat distinct de support professionnel (SOW) avec PPT. Veuillez contacter votre représentant commercial.

Services de support principal Microsoft

- Couverture unifiée : Un modèle de support unique pour toutes les technologies Microsoft, y compris Azure, Microsoft 365, Exchange Server, SQL Server, Windows Server, Dynamics, et autres.
- Support basé sur des tickets pour les besoins de résolution de pannes et de dépannage, disponible 24h/24, 7j/7, 365 jours par an.
- Assistance réactive et légèrement proactive : Inclut la résolution d'incidents, des conseils préventifs et une orientation générale. Les interventions proactives ne nécessitant pas de portée définie sont incluses ; les projets définis ou les services proactifs personnalisés sont gérés dans le cadre d'un contrat distinct de support professionnel avec PPT.
- Flux de travail basé sur des tickets : Toutes les demandes sont gérées via un portail centralisé, offrant transparence et collaboration tout au long du cycle de support.
- Gestion de compte technique : Les gestionnaires de comptes techniques dédiés facilitent la gestion continue de la relation, l'escalade et l'orientation stratégique.
- Chemin d'escalade : Si nécessaire et si éligible, les cas peuvent être escaladés vers Microsoft pour résolution.

SLA et livraison du support principal Microsoft

Les services sont conçus à un niveau unique 7 x 24 – ce qui est destiné à un environnement de production, offrant un accès aux équipes de support PPT en continu.

PPT fournira les ressources de support appropriées pour livrer les services et soutenir l'environnement Microsoft du client en anglais. Plus précisément, l'équipe d'ingénieurs à distance

de PPT fournira un support général à distance (par exemple, par téléphone ou partage d'écran) pour les systèmes couverts.

Le support Microsoft comprendra les éléments suivants :

1. *Création de ticket d'incident* : Le processus commence lorsque le client crée un ticket dans Central Park, le portail client de PPT. Le point de contact du client recevra une réponse initiale, représentant l'accusé de réception du ticket.
2. *Conseils sur les incidents* : L'équipe de support PPT ou un individu dédié interagira avec le point de contact du client indiqué dans le ticket afin de comprendre l'objectif actuel et le résultat souhaité. L'équipe de support PPT ou l'individu dédié conseillera le client sur les étapes à suivre pour résoudre l'incident. Dans le cas où une intervention directe de Microsoft serait nécessaire pour résoudre le problème, PPT facilitera cette interaction.
3. *Clôture de l'incident* : Une fois le support fourni au client et lorsque celui-ci confirme que la demande a été traitée, le ticket est marqué comme complété et clôturé.
4. *Escalade* : Les tickets de gravité de un à quatre sont pris en charge par un ingénieur de support premier de Park Place. En cas de bogue ou de problème locataire, Park Place escalade au partenaire Elite, qui à son tour escalade à Microsoft si nécessaire. Tous les autres tickets non résolus sont escaladés par niveaux de séniorité chez Park Place. Si le problème persiste, les tickets de gravité un (1) et deux (2) sont escaladés au partenaire Elite de Park Place, qui les escalade à Microsoft si nécessaire, tandis que les tickets de gravité trois (3) et quatre (4) sont escaladés par Park Place en utilisant le chemin et la procédure d'escalade appropriés.

Toutes les activités sont transparentes pour le client, qui dispose d'une visibilité sur les tickets d'incident, les notes de service et les progrès via Central Park. Les identifiants pour accéder à Central Park seront fournis pendant le processus d'intégration au contrat.

Le client est responsable de s'assurer que le personnel approprié du client est disponible pour collaborer avec l'équipe de support technique de PPT, car les activités sont de nature collaborative. Le personnel du client doit être capable de communiquer en anglais, car les services sont délivrés en anglais. Les services sont conditionnés à cette collaboration client et les activités de remédiation seront fournies uniquement via partage d'écran, instructions verbales ou écrites. L'engagement de service de PPT consiste à fournir le support consultatif décrit ici et peut ne pas inclure de livrable ou de résultat spécifique. Aucune garantie ne peut être créée ou prolongée par des représentants commerciaux ou des supports de vente écrits.

Ce qui suit décrit les engagements de temps de réponse de PPT dans le cadre de ce service par rapport aux incidents et à leurs niveaux de gravité :

	BAS	NORMAL	ÉLEVÉ	URGENT
GRAVITÉ	Gravité 4	Gravité 3	Gravité 2	Gravité 1
DÉLAI 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	Questions ou problèmes de type consultatif qui n'affectent pas la fonctionnalité ou la continuité des opérations.	Problème mineur ou inconvénient ; les fonctions commerciales restent largement opérationnelles.	Perte partielle ou dégradation des services ; les fonctions commerciales principales restent opérationnelles avec une solution de contournement.	Perte ou dégradation significative des services où les fonctions critiques pour l'entreprise ne sont pas opérationnelles ; nécessite une attention immédiate et une intervention continue jusqu'à la résolution.
--------------------	---	---	--	--

* Réponse technique dans les 60 minutes

Délais de réponse SLA : Il s'agit du nombre d'heures dans 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 initial pour le service a été reçu et confirmé par le Centre de Support Solutions de PPT et (b) PPT a terminé l'examen initial et confirmé que la demande concerne les systèmes couverts inclus dans le calendrier de commande. Le client peut choisir un temps de réponse plus long que le délai contractuel en fonction de ses besoins professionnels.

Modifications tarifaires

Si l'utilisation des services Core Support par le client devient excessive ou anormale par rapport à l'expérience du client et de PPT et augmente substantiellement les coûts des services, alors PPT peut mettre en œuvre une augmentation raisonnable des frais de service, qui sera communiquée au client par écrit. Le non-paiement de cette augmentation dans les termes de paiement d'origine donnera à PPT le droit de résilier les services Core Support après notification écrite.

Escalade vers le partenaire Elite

Si l'incident du client nécessite une escalade vers le partenaire Elite, celle-ci se fera vers un partenaire Microsoft et est disponible pour compléter les capacités de support de PPT comme décrit ici.

L'escalade vers le partenaire Elite de PPT nécessite l'exécution par le client de l'accord d'utilisateur final du partenaire Elite. Cet accord établit une relation partenaire/client permettant au partenaire Elite de travailler directement avec Microsoft en votre nom. Il n'y a aucun coût supplémentaire pour le client lié au support du partenaire Elite.

Un accord d'utilisateur final exécutable du partenaire Elite sera fourni par votre représentant commercial. PPT recommande de signer et de remettre à PPT l'accord d'utilisateur final du partenaire Elite en même temps que l'approbation du devis de PPT et la soumission de votre bon de commande. L'exécution d'un accord d'utilisateur final partenaire Elite est une condition à l'escalade vers le partenaire Elite. Si cette condition n'est pas remplie, les services Core Support n'incluront pas cette escalade.

Notes supplémentaires :

- Tout service ou intervention nécessitant une portée définie, tel que les services proactifs personnalisés, les services DSE (ingénieur ou architecte de support désigné), les ateliers ou les livrables basés sur des projets, seront gérés dans le cadre d'un contrat séparé de support professionnel (SOW) et non dans le cadre des services Core Support Microsoft décrits dans cette description de service. Veuillez contacter votre représentant commercial.
- Le support décrit dans cette description de service est strictement destiné à l'infrastructure d'entreprise et aux équipes IT ; il n'inclut pas les fonctions de support utilisateur final ou de support de bureau.
- Tous les services Core Support sont fournis à distance sauf accord écrit contraire ; la prestation sur site peut entraîner des frais supplémentaires et est soumise à la disponibilité des ressources.
- Tous les services Core Support sont délivrés en anglais.
- Le matériel Microsoft, tel que les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les appareils Surface et les périphériques, est explicitement exclu de cette portée des services Core Support.
- L'exécution d'un accord d'utilisateur final partenaire Elite est une condition à l'escalade vers le partenaire Elite. Si cette condition n'est pas remplie, les services Core Support n'incluront pas cette escalade.