

<u>SERVICE DESCRIPTION: VMWARE TECHNICAL SUPPORT</u>	<u>DESCRIPTION DU SERVICE: SOUTIEN TECHNIQUE VMWARE</u>
The provision of remote engineering services to review, advise, and resolve issues surrounding software, operating system, and compatibility issues on supported VMware products.	La prestation de services technique à distance pour examiner, conseiller et résoudre les problèmes liés aux logiciels, au système d'exploitation et à la compatibilité des produits VMware pris en charge.
<u>Services and Deliverables</u>	<u>Services et Livrables</u>
A. <u>VMware Technical Support</u> PPT will provide remote guidance and support ("Services") for the below items:	A. <u>Soutien technique de VMware</u> PPT fournira des conseils et du soutien à distance (« Services ») pour les éléments suivants:

Deliverable Livable	Description Description	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking Réseau- tique NSX	Site Recovery Manager Gestionnaire de récupération de site	Horizon
Error Log Analysis	Providing technical support on analysing system and application logs to identify the cause of errors.	•	•	•		•
Analyse du journal des erreurs	Fournir un soutien technique sur l'analyse des journaux du système et de l'application pour cerner la cause des erreurs.					
vCenter User Management Queries	Providing technical support on adding, removing, or modifying users and groups within the Customer's VMware environment.	•				
Requêtes de gestion de	Fournir un soutien technique pour ajouter, supprimer ou modifier des					

SERVICE DESCRIPTION

Deliverable Livraison	Description Description	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking Réseau- tique NSX	Site Recovery Manager Gestionnaire de récupération de site	Horizon
l'utilisateur de vCenter	utilisateurs et des groupes dans l'environnement VMware du client.					
Data Store Management Queries Demandes de renseigne- ments sur la gestion des entrepôts de données	Providing technical support on managing capacity to function in an optimal manner. Fournir un soutien technique sur la gestion de la capacité de fonctionner de manière optimale.	•	•			
Cluster Management Queries Requêtes de gestion des grappes	Providing technical support on best practice configuration across the cluster to maximize performance and resilience within the Customer's environment. Fournir un soutien technique sur la configuration des meilleures pratiques dans l'ensemble des grappes afin de maximiser le rendement et la résilience dans l'environnement du client.	•	•	•		
Host Management Queries Requêtes sur la gestion de l'hôte	Providing technical support on best practice configuration on ESXi hosts to maximize performance and resilience within the Customer's environment. Fournir un soutien technique sur la configuration des meilleures pratiques sur les hôtes ESXi afin de maximiser le rendement et la résilience dans l'environnement du client.	•	•	•		

SERVICE DESCRIPTION

Deliverable Livraison	Description Description	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking Réseau- tique NSX	Site Recovery Manager Gestionnaire de récupération de site	Horizon
Performance Queries within the vCenter Requêtes sur le rendement dans vCenter	Providing technical support on performance tuning to ensure that the customer's environment runs at optimal performance. Fournir un soutien technique sur l'ajustement du rendement pour s'assurer que l'environnement du client fonctionne à un rendement optimal.	•	•	•		
Virtual Machine Creation and Template Management Queries Création de machines virtuelles et requêtes de gestion de modèles	Providing technical support on the creation and update of virtual machine templates from which to deploy the Customer's virtual estate. Fournir un soutien technique sur la création et la mise à jour des modèles de machines virtuelles à partir desquelles déployer le parc virtuel du client.	•				
SRM Configuration Review and Health Checks Examen de la configuration de reprise après sinistre et bilans de santé	Reviewing configuration and advising on best practice and any potential issues. Examiner la configuration et donner des conseils sur les meilleures pratiques et sur tout problème potentiel.				•	
Horizon appliances	Guidance on examining and interpreting error logs generated					•

SERVICE DESCRIPTION

Deliverable Livraison	Description Description	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking Réseau- tique NSX	Site Recovery Manager Gestionnaire de récupération de site	Horizon
Configuration Queries	by various components within the VMware Horizon environment.					
Demandes de configuration des appareils Horizon	Conseils sur l'examen et l'interprétation des journaux d'erreurs générés par diverses composantes dans l'environnement VMware Horizon					
Horizon VDI User Management	Guidance on setting up and customizing various components and settings within the VMware Horizon environment to meet the specific requirements and preferences of a customer's organization.					•
Gestion des utilisateurs Horizon VDI	Conseils sur la configuration et la personnalisation des divers composantes et paramètres de l'environnement VMware Horizon afin de répondre aux exigences et préférences propres à l'organisation d'un client.					
Performance Queries within Horizon	Guidance on managing user accounts, access rights, entitlements, and profiles within the VMware Horizon environment. This encompasses various tasks and capabilities aimed at controlling user access to virtual desktops, published applications, and resources, as well as ensuring a seamless and secure user experience.					•
Requêtes sur le rendement dans Horizon	Conseils sur la gestion des comptes d'utilisateurs, des droits					

SERVICE DESCRIPTION

Deliverable Livable	Description Description	vSphere and vCenter	vSAN	NSX Networking Réseau- tique NSX	Site Recovery Manager Gestionnaire de récupération de site	Horizon
	d'accès, des droits et des profils dans l'environnement VMware Horizon. Cela englobe diverses tâches et capacités visant à contrôler l'accès des utilisateurs aux ordinateurs de bureau virtuels, aux applications publiées et aux ressources ainsi qu'à assurer une expérience utilisateur harmonieuse et sécurisée.					
Virtual Desktop Deployment/ Management Queries	Guidance on monitoring, optimizing, and ensuring the performance of the VMware Horizon environment to provide a responsive and reliable virtual desktop and application experience for end-users.					•
Requêtes de gestion/déploiement virtuel de bureau	Conseils sur la surveillance, l'optimisation et l'assurance sur le rendement de l'environnement VMware Horizon afin d'offrir une expérience de bureau virtuel et d'application réactive et fiable aux utilisateurs finaux.					

The Services have been designed in two levels:	Les Services ont été conçus en deux niveaux :
<ul style="list-style-type: none"> <u>Basic</u>: This is intended for non-critical platforms, providing support during regular business hours. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>De base</u> – Ce service est conçu pour les plateformes non essentielles, offrant un soutien pendant les heures normales de bureau.
<ul style="list-style-type: none"> <u>Production</u> – This is intended for a production environment, providing access to our support teams around the clock. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Production</u> – Ce service est destiné à un environnement de production, permettant d'accéder à nos équipes de soutien 24

SERVICE DESCRIPTION

	heures sur 24.
PPT will provide appropriate support resources to deliver the Services to support the customer’s VMware environment (“Covered Systems”). Specifically, the PPT remote engineering team (“Technical Support”) will provide general remote support (for example, via phone or screen-sharing) on the Covered Systems.	PPT fournira les ressources de soutien appropriées pour fournir les Services afin de soutenir l’environnement VMware du client (« Systèmes couverts »). Plus précisément, l’équipe technique à distance de PPT (« Soutien technique ») fournira un soutien général à distance (par exemple, par téléphone ou par partage d’écran) sur les Systèmes couverts.
VMware Technical Support will include the following:	Le soutien technique VMware comprendra ce qui suit:
1. <u>Incident ticket creation</u> : The process begins with the Customer creating a ticket within Central Park, the PPT customer portal. The Customer point of contact will be provided with an initial response, representing acknowledgement of the ticket.	1. <u>Création d’un billet d’incident</u> : Le processus commence par la création d’un billet par le client dans Central Park, le portail client PPT. La personne-ressource chez le client recevra une réponse initiale, l’accusé de réception du billet.
2. <u>Incident guidance</u> : The PPT support team or individual will engage with the Customer point of contact listed on the ticket to understand the current objective and desired outcome. The PPT support team or individual will advise the Customer on steps towards resolution.	2. <u>Conseils sur les incidents</u> : L’équipe ou une personne du soutien PPT contactera la personne-ressource chez le client indiquée sur le billet pour comprendre l’objectif réel et le résultat souhaité. L’équipe ou une personne du soutien PPT informera le client des étapes à suivre pour résoudre le problème.
2. <u>Incident closure</u> : Once support has been provided to the Customer and the Customer confirms that the request has been addressed, the ticket is marked as completed and closed.	3. <u>Clôture de l’incident</u> : Une fois que le soutien a été fourni au client et que le client confirme que la demande a été traitée, le billet est marqué comme étant terminé et clôturé.
All activities are transparent to the Customer, which will have visibility to incident tickets, engineering notes and progress through Central Park. Credentials for access to Central Park will be provided during the contract onboarding process.	Toutes les activités sont transparentes pour le client, ce qui permettra de voir les billets d’incident, les notes techniques et les progrès par l’intermédiaire de Central Park. Les identifiants d’accès à Central Park seront fournis pendant le processus d’intégration du contrat.

SERVICE DESCRIPTION

<p>Customer is responsible for ensuring that the appropriate Customer personnel are available to work with the PPT Technical Support team as the activities are collaborative in nature. The Services are conditioned on this Customer collaboration. PPT's service commitment consists of the consultative support provided herein and may not deliver any specific deliverable or result.</p>	<p>Le client est responsable de s'assurer que le personnel approprié du client est disponible pour travailler avec l'équipe de soutien technique de PPT, car les activités sont de nature collaborative. Les Services sont conditionnels à cette collaboration du Client. L'engagement de service de PPT consiste au soutien consultatif fourni aux présentes et ne peut fournir aucun livrable ou résultat spécifique.</p>
<p>A. <u>Activities Out of Scope</u></p>	<p>A. <u>Activités Hors de la Portée</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Installation, administration, or configuration of any VMware software solutions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Installation, administration ou configuration de toute solution logicielle VMware.
<ul style="list-style-type: none"> • Activities related to the removal or replacement of a VMware offering. 	<ul style="list-style-type: none"> • Activités liées au retrait ou au remplacement d'une offre VMware.
<ul style="list-style-type: none"> • Any installation, configuration, or troubleshooting relating to a third-party product. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toute installation, configuration ou dépannage lié à un produit tiers.
<p><u>Performance Standards; SLAs and KPIs</u></p>	<p><u>Normes de Rendement; Accords de Service et ICP</u></p>
<p>A. <u>SLAs – Operating System Support</u></p>	<p>A. <u>ACCORDS DE NIVEAU DE SERVICE– Soutien du système d'exploitation</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Park Place VMware Technical Support - Basic</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Assistance technique Park Place VMware - De base</u>
<p>The following sets forth the response time commitments of PPT under this service with respect to the incidents and severity:</p>	<p>Ce qui suit énonce les engagements en matière de temps de réponse de PPT dans le cadre de ce service en ce qui concerne les incidents et la gravité :</p>

SERVICE DESCRIPTION

	LOW FAIBLE	NORMAL NORMAL	HIGH ÉLEVÉ	URGENT URGENT
SEVERITY GRAVITÉ	Severity 4 Gravité de niveau 4	Severity 3 Gravité de niveau 3	Severity 2 Gravité de niveau 2	Severity 1 Gravité de niveau 1
SLA RESPONSE TIME TEMPS DE RÉPONSE SELON L'ACCORD DE SERVICE	8 x 5 x 12 UK and US EST business hours 8 x 5 x 12 heures d'ouverture au Royaume-Uni et aux États-Unis	8 x 5 x 12 hours UK and US EST business hours 8 x 5 x 12 heures Heures d'ouverture au Royaume-Uni et aux États-Unis	8 x 5 x 8 hours UK and US EST business hours 8 x 5 x 8 heures Heures d'ouverture au Royaume-Uni et aux États-Unis	8 x 5 x 4 hours UK and US EST business hours 8 x 5 x 4 heures Heures d'ouverture au Royaume-Uni et aux États-Unis
DESCRIPTION DESCRIPTION	Request for advice and project work Demande de conseils et de travail sur projet	Performance of system degraded with workarounds available Rendement du système dégradé avec solutions de rechange disponibles	Performance of key components are significantly degraded or key group of users suffering poor performance during significant period Le rendement des composants clés est considérablement dégradé ou le groupe clé d'utilisateurs éprouve un mauvais rendement pendant une période importante	Key component unavailable or key group of users unable to access the VMware environment. Composant clé non disponible ou groupe clé d'utilisateurs incapables d'accéder à l'environnement VMware.

SERVICE DESCRIPTION

<p><i>SLA Response Times:</i> This is the number of hours within which PPT will respond to the incident ticket. For example, “4” means a 4-hour response time (for example, 7x24x4). Response time begins when (a) the initial call for service has been received and acknowledged by the PPT Solutions Support Centre and (b) PPT has completed the initial review and confirmed that the request relates to Covered Systems included on the Order Schedule. Customer may choose a response time outside of (slower than) the contracted response time based on its business needs.</p>	<p><i>Temps de réponse selon l'accord de service:</i> Il s'agit du temps de réponse en heures en deçà duquel PPT répondra au billet d'incident. Par exemple, « 4 » signifie un temps de réponse de 4 heures (par exemple, 7x24x4). Le temps de réponse commence lorsque (a) l'appel initial de service a été reçu et a fait l'objet d'un accusé de réception par le Centre de soutien des solutions PPT et (b) PPT a terminé l'examen initial et confirmé que la demande concerne les systèmes couverts inclus dans le Calendrier des commandes. Le client peut choisir un temps de réponse supérieur (délai plus long) au temps de réponse contractuel, selon ses propres besoins d'affaires.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Park Place VMware Technical Support - Production</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Assistance technique Park Place VMware - Production</u>
<p>The following sets forth the response time commitments of PPT under this service with respect to the incidents and severity:</p>	<p>Ce qui suit énonce les engagements en matière de temps de réponse de PPT dans le cadre de ce service en ce qui concerne les incidents et la gravité:</p>

SERVICE DESCRIPTION

	LOW FAIBLE	NORMAL NORMAL	HIGH ÉLEVÉ	URGENT URGENT
SEVERITY GRAVITÉ	Severity 4 Gravité de niveau 4	Severity 3 Gravité de niveau 3	Severity 2 Gravité de niveau 2	Severity 1 Gravité de niveau 1
SLA RESPONSE TIME TEMPS DE RÉPONSE SELON L'ACCORD DE SERVICE	24 x 7 x 12 hours 24 x 7 x 12 heures	24 x 7 x 8 hours 24 x 7 x 8 heures	24 x 7 x 4 hours 24 x 7 x 4 heures	24 x 7 x 30 minutes* 24 x 7 x 30 minutes*
DESCRIPTION DESCRIPTION	Request for advice and project work Demande de conseils et de travail sur projet	Performance of system degraded with workarounds available Rendement du système dégradé avec solutions de rechange disponibles	Performance of key components are significantly degraded or key group of users suffering poor performance during significant period Le rendement des composants clés est considérablement dégradé ou le groupe clé d'utilisateurs éprouve un mauvais rendement pendant une période importante	Key component unavailable or key group of users unable to access the VMware. Composant clé non disponible ou groupe clé d'utilisateurs incapables d'accéder à VMware.

* Direct engagement with a Level 3 engineer will be available within 60 minutes.

* Une action directe de la part d'un technicien de niveau 3 sera disponible dans les 60 minutes.

SERVICE DESCRIPTION

SLA Response Times: This is the number of hours within which PPT will respond to the incident ticket. For example, “4” means a 4-hour response time (for example, 7x24x4). Response time begins when (a) the initial call for service has been received and acknowledged by the PPT Solutions Support Centre and (b) PPT has completed the initial review and confirmed that the request relates to Covered Systems included on the Order Schedule. Customer may choose a response time outside of (slower than) the contracted response time based on its business needs.

Temps de réponse selon l'accord de service: Il s'agit du temps de réponse en heures en deçà duquel PPT répondra au billet d'incident. Par exemple, « 4 » signifie un temps de réponse de 4 heures (par exemple, 7x24x4). Le temps de réponse commence lorsque (a) l'appel initial de service a été reçu et a fait l'objet d'un accusé de réception par le Centre de soutien des solutions PPT et (b) PPT a terminé l'examen initial et confirmé que la demande concerne les systèmes couverts inclus dans le Calendrier des commandes. Le client peut choisir un temps de réponse supérieur (délai plus long) au temps de réponse contractuel, selon ses propres besoins d'affaires.