



## Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications

### Flexible Workspace User Experience [AVD] (Azure Virtual Desktop)

#### Table des matières

<b>1</b>	<b>DEFINITIONS</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OBJET</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PRESENTATION DU SERVICE</b>	<b>3</b>
3.1	APERÇU DU SERVICE	3
3.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	4
<b>4</b>	<b>CONDITIONS D'UTILISATION</b>	<b>4</b>
4.1	PRIX	4
4.2	LICENCES	5
4.2.1	Produits Microsoft	5
4.3	DUREE MINIMALE	5
4.4	REVERSIBILITE	5
4.5	RESILIATION	6
<b>5</b>	<b>ACCES AU SERVICE</b>	<b>6</b>
5.1	PRE- REQUIS CLIENT	6
5.2	ACCES AU SERVICE D'EXPERTISE	6
5.3	CONTENU	6
5.4	RESEAU	7
<b>6</b>	<b>CONTENU DU SERVICE</b>	<b>7</b>
6.1	PRODUCTION DE L'INFRASTRUCTURE STANDARD CLIENT PAR LE PRESTATAIRE	7
6.2	ACCES AU SERVICE AZURE VIRTUAL DESKTOP	7
6.3	OPTIONS PAYANTES	7
<b>7</b>	<b>LIMITATIONS DE SERVICE</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>GRILLES TARIFAIRES SERVICES DU PRESTATAIRE</b>	<b>8</b>
8.1	FRAIS D'INSTALLATION	8
8.2	ABONNEMENTS	10
<b>9</b>	<b>SUPPORT D'EXPERTISE : CATALOGUE DE SERVICES</b>	<b>11</b>
7.1	DEMANDES DE SERVICES	11

# 1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Intégration, maintenance et prestations associées du Prestataire, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce Descriptif de Service.

**Agent Remote Desktop** : Logiciel déployé sur un poste physique et qui agit de façon autonome et continue en tâche de fond.

**Annuaire** désigne un système permettant de gérer l'identification et l'authentification des Utilisateurs ainsi que leurs droits d'utilisation des Bureaux Virtuels et des services applicatifs associés.

**Bureau Virtuel** désigne un poste de travail informatique virtuel opéré depuis un service centralisé. C'est un espace de travail digital mis à disposition d'un Utilisateur et accessible depuis différents terminaux

**Conditions Générales** désigne les conditions générales du Prestataire.

**Conditions Spécifiques** désigne les conditions spécifiques Intégration, maintenance et prestations associées du Prestataire.

**Conteneur de Profil (FSLogix)** : est un espace sécurisé contenant les profils utilisateurs attachés lors de l'ouverture des sessions.

**Critères de Sécurité** : trois niveaux de critères de sécurité sont possibles Microsoft Entra ID P1, Azure Active Directory Premium P2, Microsoft Entra Suite. Les critères de sécurité Entra ID P1 correspondent à l'utilisation pour une authentification multi-facteurs. Les critères de sécurité de AAD Premium P2 sont plus riches avec une évaluation de la protection dynamique en temps réel, et permet la gestion granulaire des droits d'utilisation (inclus dans la suite Microsoft 365 E5). Entra suite intègre en sus toute la protection des solutions d'accès réseaux.

**Driver d'impression générique** : il s'agit d'un logiciel qui convertit les données à imprimer dans un format compréhensible par une imprimante.

**GPO** : (Group Policy Objects) : les GPO sont des stratégies de sécurité groupe d'utilisateurs et des fonctions de gestion centralisée de la famille Microsoft Windows. Elles permettent la gestion des ordinateurs et des utilisateurs dans un environnement Active Directory.

**Heures Ouvrées** (ou **HO**) désigne les Jours Ouvrés de 8 heures à 18 heures, heure française. Toutes les autres plages horaires sont appelées **Heures Non Ouvrées** (ou **HNO**).

**Host Pool** : Les **pools d'hôtes** sont des ensembles d'une ou plusieurs machines virtuelles identiques dans des environnements Azure Virtual Desktop.

**HTML5** : (HyperText Markup Language 5) est la dernière révision majeure du langage HTML, il s'agit d'un format de données conçu pour représenter les pages web.

**Image Gallery** : une **galerie d'images** est mise en place si le client souhaite une plateforme AVD sur plusieurs régions Azure. Il s'agit d'un dépôt permettant de gérer et partager des images, mais le Client contrôle les utilisateurs qui y ont accès.

**Master ou Gold image** désigne l'image du système d'exploitation et du parc applicatif pré-configurés sur un serveur.

**Microsoft Entra Connect** : service de synchronisation de l'infrastructure d'identité locale du Client vers Microsoft Entra ID.

**Multisession** : permet à plusieurs utilisateurs d'utiliser l'ordinateur virtuel simultanément, tout en isolant les utilisateurs entre eux, sur les systèmes Windows 10/11 multisession et Windows serveur.

**Mono session** : permet à un seul utilisateur virtuel déclaré d'exploiter un système d'exploitation.

**MFA** : « Multi Factor Authentication » est un service complémentaire de Microsoft Azure qui permet de protéger l'accès aux données, aux applications et aux services.

**Navigateur web** : est un logiciel conçu pour consulter et afficher des pages Internet.

**OTP** : « One Time Password » : désigne une méthode d'authentification renouvelée à chaque connexion.

**Plateforme** désigne l'environnement matériel et logiciel permettant la gestion et l'utilisation du Service, tel que choisi par le Client au moment de la Commande parmi les Plateformes disponibles mentionnées dans la Fiche Tarifaire.

**Plateforme On-Prem** : se dit d'une plateforme qui est installée sur des serveurs dédiés et en pleine propriété d'une entreprise.

**Portabilité** désigne l'aptitude d'un logiciel à fonctionner dans l'environnement Flexible Workspace User Experience Azure Virtual Desktop et à y être installé et configuré facilement.

**Poste Non Persistant** désigne un Bureau Virtuel dont les paramètres et les données de l'utilisateur ne sont pas enregistrés dans le Cloud à chaque fermeture de session.

**Poste Persistant** désigne un Bureau Virtuel dont les paramètres et les données de l'utilisateur sont enregistrés dans le Cloud à chaque fermeture de session et sont récupérés à chaque ouverture de session.

**QMTH (Qualified Multi tenant Host)**. C'est un programme de Microsoft autorisant l'hébergeur à mettre à disposition des machines virtuelles dédiées ou multi clients, via l'abonnement Microsoft Cloud agreement ou Enterprise agreement/MPA.

**RBAC** : (Role-Based Access Control) est un modèle de contrôle d'accès basé sur les rôles (administrateur, co – administrateur, utilisateur).

**Région de disponibilité ou Région Azure** : chaque région Azure propose des centres de données déployés dans un périmètre défini par la latence. Ils sont connectés par un réseau dédié régional avec une faible latence.

**Ressource Group** : un groupe de ressources peut être utilisé pour définir l'étendue du contrôle d'accès des actions administratives.

**Remote Desktop Client** : est le logiciel d'accès au bureau virtuel depuis des terminaux distants. Il permet d'exécuter des commandes sur des hôtes distants,

**Serveur Virtuel** désigne un ordinateur logiciel qui, à l'instar d'un ordinateur physique, exécute un système d'exploitation et des applications.

**Subscription ID** : il s'agit d'un abonnement regroupant des ressources et services, rattaché à un Tenant.

**Microsoft 365** : est la marque désignant un abonnement à la dernière version de Microsoft Office et à un ensemble de services Cloud.

**Système d'Exploitation (ou OS)** désigne un ensemble de programmes central d'un appareil informatique qui sert d'interface entre le matériel et les logiciels applicatifs.

**Tenant** : représente la bulle indépendante correspondant à la société du Client hébergée dans Microsoft Azure.

**Terminaux** désigne les outils physiques de connexion au bureau virtuel tels que : un ordinateur fixe, portable, tablettes, mobiles, terminaux légers.

**VPN IPSec** : (Internet Protocol Security), un tunnel VPN IPSec est un tunnel réseau permettant d'assurer des communications privées et protégées sur des réseaux IP par l'utilisation des services de sécurité.

**AVD : Azure Virtual Desktop** est un service de virtualisation de bureau et d'application qui s'exécute dans le cloud Microsoft Azure.

**Zone de disponibilité** : (Availability Zone et Availability Set) : Les Zones de disponibilité sont des emplacements physiques uniques au sein d'une région Azure. Chaque zone de disponibilité est composée d'un ou de plusieurs centres de données équipés d'une alimentation, d'un système de refroidissement et d'un réseau indépendant.

## 2 Objet

Le présent descriptif de service, qui a pour objet de définir le Service Flexible Workspace User Expérience Azure Virtual Desktop [AVD], est rattaché aux Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations associées.

## 3 Présentation du Service

### 3.1 Aperçu du Service

Le Service Flexible Workspace User Experience [AVD] inclut :

Pour la phase integration:

- La production standard de l'infrastructure Client et le déploiement des bureaux virtuels.
- Des options de personnalisation de la plateforme AVD payantes

Pour la vie de solution

- Un accès au service Azure Virtual Desktop
- Un abonnement mensuel pour la consommation échue à l'usage des services souscrits sur le cloud Azure
- L'accès à un service d'assistante technique à la demande et au catalogue de services associés.
- Un abonnement mensuel au service d'assistance technique à la demande

En option,

La possibilité de souscrire à des services additionnels sur la Marketplace Azure, y compris les licences Microsoft.

## 3.2 Implantation géographique

Le Service est accessible aux Utilisateurs localisés en France métropolitaine et est opéré sur des Plateformes localisées en France. D'autres implantations géographiques sont possibles en Offre sur Mesure.

# 4 Conditions d'utilisation

Par dérogation au Descriptif de Service de Managed Applications, les conditions d'utilisation suivantes s'appliquent au service Flexible Workspace User Experience [AVD].

## 4.1 Prix

Le Service Flexible Workspace User Experience [AVD] inclut :

4.1.1 Frais d'installation de la production standard de l'infrastructure Client.

- Le déploiement des Bureaux Virtuels des Utilisateurs
- Recette fonctionnelle
- Documentation

4.1.2 Des options de personnalisation spécifiques payantes

- Des options de sécurité de lien réseau ou d'accès à la plateforme
- Des options de haute disponibilité des machines virtuelles.
- Des options de galeries d'images AVD pour les clients répartis sur plusieurs Régions Azure.
- La mise en place de serveurs de fichiers Azure.
- La configuration des méthodes d'authentification (OTP, MFA)

4.1.3 Un abonnement mensuel :

- Les consommations à l'usage pour la plateforme Microsoft Azure et AVD et les services Microsoft Entra ID.
- La bande passante consommée sortante au réseau VPN IPsec ainsi que l'équipement VPN Gateway.

4.1.4 Des abonnements optionnels supplémentaires

- Les licences Microsoft
- La création de zones de disponibilité
- La création de serveurs de fichiers Azure.

4.1.5. Un abonnement mensuel au service d'expertise technique

- Un abonnement au service d'Expertise

- Des jetons pour commander des gestes prévus dans le catalogue de services

#### 4.1.6. Révision des Prix

Les prix sont révisables mensuellement conformément aux Conditions Générales et à la politique tarifaire de Microsoft. Les prix des frais d'installation sont ceux qui seront portés au bon de commande au moment de la signature. Les prix des services Microsoft seront ceux en vigueur sur le portail Azure.

Les tarifs des jetons sont révisables chaque année selon l'évolution de l'indice Syntec.

## 4.2 Licences

Le Client s'engage à utiliser les Logiciels, notamment les systèmes d'exploitation, dans le respect de l'article « Propriété Intellectuelle » des Conditions Générales.

### 4.2.1 Produits Microsoft

Le Client peut soit souscrire les licences des Logiciels Microsoft auprès d'Orange Business en mode locatif soit apporter des licences souscrites par lui directement auprès de Microsoft ou d'un revendeur tiers en mode mobilité, selon les conditions d'utilisation applicables à chaque Logiciel, disponibles à l'adresse suivante :

[Licensing Documents \(microsoft.com\)](https://www.microsoft.com/licensing)

L'usage par le Client des Logiciels Microsoft doit respecter les conditions d'utilisation associées au contrat SPLA (Service Provider License Agreement) de Microsoft.

#### 4.2.1.1 Mode locatif

Les licences Microsoft proposées par Orange Business sont en mode locatif, le Client ne doit pas utiliser les licences correspondantes pour un usage autre que le Service souscrit auprès d'Orange Business.

#### 4.2.1.2 Mode mobilité

La mobilité de licence Microsoft, pour des logiciels précédemment acquis, est possible conformément aux avenants « License Mobility » ou « Qualified Multitenant Host » (QMTH) du contrat SPLA, selon les Logiciels concernés.

Entre autres conditions, le Client a la responsabilité des opérations suivantes :

- avoir souscrit auprès de Microsoft, lorsque c'est requis par Microsoft, la "Software Assurance" (SA) qui est un complément de licence pour permettre sa mobilité ;
- pour License Mobility, déclarer la mobilité à Microsoft, en indiquant les références d'ORANGE en tant que partenaire de mobilité, via un formulaire spécifique édité par Microsoft et fourni au Client par Orange Business sur demande du Client ;
- pour QMTH, déclarer à Orange Business le nombre d'Utilisateurs pour chaque Logiciel concerné.

## 4.3 Durée minimale

La durée minimale du Service est de 12 mois à compter de la validation de la mise en service matérialisée par le procès-verbal de recette et la remise de la documentation.

## 4.4 Réversibilité

Au terme du Contrat, le Client pourra récupérer par ses propres moyens en qualité d'exploitant et administrateur du Service de sa plateforme les données stockées et sauvegardées.

## 4.5 Résiliation

Le Client en qualité d'administrateur du Service annule son abonnement Azure souscrit auprès de Microsoft et doit adresser une lettre recommandée avec accusé réception un mois avant le terme du contrat auprès du Prestataire pour supprimer l'abonnement au service managed services souscrit.

En cas de résiliation anticipée, c'est-à-dire avant le terme des douze mois, le Client reste redevable des consommations et abonnement Azure qu'il a souscrit jusqu'au terme du contrat.

Les jetons du catalogue d'Expertise achetés par le client auprès du prestataire ne sont pas remboursables.

# 5 Accès au Service

## 5.1 Pré-requis client

Dans le cadre du déploiement de la solution AVD par le Prestataire, le Client devra s'assurer des éléments suivants :

- Communiquer au Prestataire son Tenant Azure si ce dernier existe déjà et s'assurer de valider l'approbation de rattachement d'un Subscription ID créé par le Prestataire à son Tenant
- Le Prestataire doit conserver un rôle d'administrateur global pendant toute la durée du contrat
- Communiquer les éléments réseau nécessaires à la mise en œuvre d'un VPN IPSEC entre sa plateforme On-Prem et Azure
- Déployer un serveur avec l'outil Microsoft Entra Connect selon la configuration client. Le Client doit préalablement donner les droits d'accès au Prestataire pour le mettre en œuvre sur sa plateforme.
- Approuver la compatibilité des licences pour l'utilisation AVD selon les pré requis du Prestataire
- Valider la portabilité des applications métiers Client dans un environnement virtuel auprès de leurs éditeurs. Les applications à privilégier sont les applications web/SaaS, les charges d'intégration pour les applications lourdes sont évaluées au cas par cas par le Prestataire.
- Définir les applications métiers qui devront être incluses dans le(s) Master(s). Par défaut, le Master proposé par le Prestataire contient Microsoft 365, un navigateur web (Microsoft Edge) et un Driver d'impression générique.
- Définir le mode de gestion des profils (via FSLogix, serveur de fichiers Windows ou espace de stockage Azure)
- Définir les Critères de Sécurité indispensables pour l'usage de la solution AVD par ses utilisateurs, Azure MFA gratuit, Microsoft Entra ID P1, ou Azure Active Directory Premium P2 ou Microsoft Entra Suite, selon les fonctionnalités attendues
- Déployer physiquement les clients Remote Desktop sur les postes de ses utilisateurs. Dans le cas contraire, l'accès aux postes virtuels reste possible mais ne pourra s'effectuer qu'en HTML5.
- La gestion du terminal utilisateur est sous la responsabilité du Client.

## 5.2 Accès au service d'Expertise

Le Client doit désigner lors de la souscription du Service, un correspondant unique en charge de la relation avec le service d'expertise

Le Client doit transmettre au service d'expertise les droits nécessaires permettant d'intervenir sur son Service AVD.

## 5.3 Contenu

Le service d'expertise est compétent dans les cas suivants :

- Le service sera le lien privilégié entre le Client et Microsoft en cas d'indisponibilité totale de la plateforme AVD du Client.
- L'indisponibilité totale se caractérise par l'inaccessibilité à l'ensemble des bureaux virtuels des utilisateurs quel que soit le mode de connexion (Lien Privé, VPN ou Internet).
- L'Annexe de Qualité de Service précise les services rendus par le service d'expertises
- Le service d'expertises ne prévoit pas la prise d'appels des utilisateurs pour rétablir un dysfonctionnement individuel.

## 5.4 Réseau

Le Client fait son affaire de la souscription des services réseaux compatibles et nécessaires à l'usage de la plateforme AVD auprès de l'opérateur de son choix, selon les recommandations du Prestataire.

# 6 Contenu du Service

## 6.1 Production de l'infrastructure standard Client par le Prestataire

Le Prestataire déploie la Plateforme AVD qui va permettre la réalisation du Service.

- Le pilotage du projet d'intégration par un chef de projet
- La création et configuration du Tenant ou du « Subscription ID Microsoft Azure »
- L'installation et la configuration de l'infrastructure du Client
- L'accostage réseau pour le fonctionnement du Service AVD (landing zone)
- L'accompagnement au déploiement des logiciels sur les postes de travail visés pour le Service
- La création des relations d'association entre l'utilisateur du Service et son poste de travail distant
- La mise à disposition de l'URL de connexion pour les utilisateurs
- La fourniture des documentations d'architecture et d'exploitation du Service AVD
- Le Procès-Verbal de recette de bon fonctionnement du Service

Le Prestataire réalise selon la demande du Client des prestations de production complémentaires

- Définition de la solution Firewall pour sécuriser les liens réseaux (MPLS, Gallery..)
- Définition des Availability Zones (France ou Europe)
- Définition d'une image Gallery si plusieurs zones de déploiement
- Création d'image Gallery supplémentaire par itération ou groupe de métiers dans l'entreprise
- Mise en place d'un serveur de fichiers dans Azure ou fonctionnalité Azure Storage (Standard ou Premium)
- Configuration des méthodes d'authentification (MFA, OTP)

Le Prestataire selon l'option retenue par le client, assure à l'issue de la mise en place, la supervision, le patch management, le back up / restore de la plateforme, ainsi que la solution d'authentification forte (MFA).

Le Service n'inclut pas l'intégration et la gestion d'un antivirus dans la machine virtuelle utilisateur.

## 6.2 Accès au Service Azure Virtual Desktop

Le Prestataire assure

- La facturation à l'usage de la souscription (subscription ID)
- La réponse à certains tickets d'incidents prévue dans l'abonnement à l'accès au Service et décrits dans l'annexe de Qualité de Service.
- L'accès au portail pour soumettre des évolutions de la plateforme.

## 6.3 Options payantes

Toute demande non décrite dans le catalogue de service d'expertises publié dans l'annexe Flexible Workspace User Experience [AVD] – Qualité de Services, peut faire l'objet d'un devis spécifique réalisé par le prestataire pour le client.

# 7 Limitations de Service

Le service Flexible Workspace User Experience [AVD] n'inclut pas de base :

- La fourniture des licences applicatives associées à l'usage du Bureau Virtuel, à l'exception de celles mentionnées dans la Fiche Tarifaire.
- La mise à niveau et/ou la création d'un Annuaire Client dans une version minimale Windows 2019
- La prise en charge du management de la plateforme AVD et des applications qui y sont publiées pendant la vie de solution

## 8 Grilles tarifaires services du Prestataire

En complément des prix définis par la Fiche Tarifaire Cloud Avenue, les prix définis ci-après s'appliquent au service Flexible Workspace User Experience [AVD].

### 8.1 Frais d'installation

#### 8.1.1 Production de l'infrastructure Client

Activités	TOTAL
<b>Production de l'infrastructure Client</b>	
Mise en place d'un Tenant ou Subscription ID pour le Client : niveau 2 : 500 euros homme jour.	300,00 €
Création de comptes RBAC sur le Tenant ou Subscription ID du client pour nous accorder la délégation Niveau 2	500,00 €
Définition du Ressources Group	500,00 €
Mise en place de l'accostage réseau entre Tenant client et AD On-Premise (VPN IPSEC par défaut)	500,00 €
Déploiement des serveurs AAD Connect (1 sur la plateforme client + 1 sur Azure)	500,00 €
Définition des Storage Account (Fslogix, Share Enterprise, Share Sources Files, Logs Analytics)	500,00 €
Définition de l'emplacement des VM AVD: - Au plus près des utilisateurs (Emplacement géographique préféré en France Central, mais peut être West Europe, North Europe) - Au plus rapide et au plus juste (Taille de machine, avec/sans GPU)	800,00 €
Définition des Availability Set à minima	250,00 €
Définition de la nomenclature (règles de nommage) des machines, le chemin LDAP, le compte de service associé pour l'intégration AD	500,00 €
Création des Host Pool, création du Workspace, création des machines AVD	250,00 €
Créer une image de référence	1 500,00 €
Définir les groupes, comptes utilisateurs qui doivent accéder à AVD	500,00 €
Créer le conteneur de profil (FSLogix)	250,00 €
Définir les droits d'accès aux partages FSLogix, de profils itinérants ou de BackEnd vers On-Premise	500,00 €
Mise en place des GPO's sur le conteneur accueillant les VM AVD	500,00 €
<b>Recette Fonctionnelle</b>	
Validation du déploiement, ouverture de session	250,00 €
Recette fonctionnelle avec le client	250,00 €
<b>Déploiement des Bureaux Virtuels Utilisateurs</b>	
Généralisation du déploiement pour tous les Utilisateurs	250,00 €
<b>Documentations / Passage Run</b>	
Rédaction des livrables (DAT, DEX)	3 500,00 €
<b>Gouvernance</b>	



Chef de projet	2500 €
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>7 850 €</b>

## 8.1.2 Options de configuration d'installation spécifiques

Activités	TOTAL
Définition de la solution FW pour sécuriser le lien réseau	2 000,00 €
Définition des Availability	300,00 €
Définition d'une image Gallery si plusieurs Zones de déploiement	850,00 €
Création d'Image Gallery supplémentaire par itération ou groupe de métiers dans l'entreprise	600,00 €
Mise en place un serveur de fichier dans Azure	1 800,00 €
Configuration des méthodes d'authentification (OTP, MFA, OKTA)	1 800,00 €
Déploiement les agents Remote Desktop sur les postes utilisateurs	1 250,00 €
Déploiement de la MFA Azure (Build)	1 250,00 €
Mise en place de la supervision si souscription de l'offre Management	1 800,00 €
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>11 650 €</b>

## 8.1.3 Option Assistance Technique

	Orange Business
Type de Service	Tarification Profil Ingénieur
Tarification au Jour/Homme	1 000€

## 8.2 Abonnements

### 8.2.1 Expertise

Il est nécessaire que l'abonnement Microsoft Azure AVD soit rattaché au Tenant Cloud Solution Partner (CSP) Microsoft du Prestataire pour bénéficier du support d'Expertise.

Ce rattachement permettra au Prestataire de pouvoir contacter Microsoft pour le compte du Client et d'intervenir sur la plateforme en cas d'incident.

Par ailleurs, l'ensemble des éléments de facturation composant l'abonnement Client pour la solution AVD seront sous la responsabilité du Prestataire et les éléments de facturation seront transmis mensuellement au Client.

Activités	TOTAL
Expertise Technique par master.	50 euros
Jeton d'Expertise (Token)	65 euros

## 9 Support d'Expertise : Catalogue de Services

### 7.1 Demandes de Services

Le catalogue de demandes de services fait l'objet d'une tarification selon la nature de la demande.

Un jeton correspond à 30 minutes indivisibles.

Sujet	Nombre de Jetons
Azure\AVD\Création Host Pool	1
Azure\AVD\ GPU	1
Azure\AVD\HDD\Création, Augmentation, Diminution, Suppression, Changement de performance	1
Azure\AVD\Automation\Changement heure d'arrêt	1
Azure\AVD\Availability\Mise en Haute disponibilité, Mise en sauvegarde, Restauration des données	2
Azure\Suivi des recommandations Advisor (recommandations, sécurité, performance, facturation)	2
Réseau\Azure Gateway	2
Réseau\VNET\Création, Modification, Suppression	1
Réseau\VNET\Ajout de sous-réseau\Ajout ou Suppression	1
Réseau\VNET\VNET Peering\Ajout, Modification, Suppression	1
Azure\Session VDI AVD\Nouveau Master	4
Azure\Session VDI AVD\Nouvelle Application Métier Client	4
Azure\Session VDI AVD\MAJ Application Métier Client	2
Azure\Session VDI AVD\Nouvelle Fonctionnalité Utilisateur	2
Azure\Session VDI AVD\Nouvelle Application Bureautique	1
Azur \ Assignation Modification Suppression\ publications	1
Azure\AVD\ Mise en place Authentification Forte (MFA, Okta)	2
Azure\ Synchronisation nouvelle arborescence AD	1
Azur \ mise en œuvre de nouveaux compteurs de performance (Probe Azure monitor)	1
Azure\Déclaration d'incidents IaaS Azure	1
Azure \Création Modification Suppression\compte de stockage	1
Azure\Autres Demandes	Sur devis
Azure\AVD\Région\Changer la région	Sur devis
Réseau\Lien express route\Création, Modification, Suppression	Sur devis