

Descriptif de Service

Flexible Workspace User Experience

Table des matières

1	DEFINITIONS	2
2	OBJET	2
3	PRESENTATION DU SERVICE	2
3.1	APERÇU DU SERVICE	2
3.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	2
4	CONDITIONS D'UTILISATION	3
4.1	PRIX	3
4.2	LICENCES	3
4.2.1	<i>Produits Microsoft</i>	3
4.3	DUREE MINIMALE	3
4.4	MAINTENANCE PROGRAMMEE.....	3
4.5	REVERSIBILITE	4
5	ACCES AU SERVICE	4
5.1	PORTAIL	4
5.1.1	<i>Easy Vista</i>	4
5.1.2	<i>Flexible Workspace Pilot</i>	4
5.2	RESEAU	4
6	CONTENU DU SERVICE	4
6.1	PRODUCTION DE L'INFRASTRUCTURE CLIENT	4
6.2	DEPLOIEMENT DES BUREAUX VIRTUELS	4
6.3	MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DES BUREAUX VIRTUELS	5
6.4	RESPONSABLE SERVICE CLIENT	5
6.5	OPTIONS	5
6.5.1	<i>Synchronisation de l'Annuaire</i>	5
6.5.2	<i>Sauvegarde du socle d'infrastructure</i>	5
6.5.3	<i>Profils Utilisateurs</i>	5
6.5.4	<i>Données Utilisateurs</i>	5
7	SUPPORT	5
7.1	ORGANISATION DES SERVICES DE SUPPORTS	5
7.2	LES OFFRES DE SUPPORT	6
7.2.1	<i>Support Standard</i>	6
7.2.2	<i>Support Premium</i>	6
7.3	DEMANDES DE CHANGEMENT	6
7.3.1	<i>Catégories de changements</i>	6
8	LIMITATIONS DE SERVICE	7

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations associées, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce Descriptif de Service.

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 logiciel permettant de mettre à disposition d'un Utilisateur sur différents terminaux un poste de travail informatique opéré sur un serveur centralisé.

Conditions Générales désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud du Prestataire.

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

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

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.

Portabilité désigne l'aptitude d'un logiciel à fonctionner dans l'environnement Flexible Workspace User Experience 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 récupérées à chaque ouverture de session.

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

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

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

2 Objet

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service « Flexible Workspace User Experience » (ci-après le « Service ») au Client.

Le présent descriptif 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 inclut:

- La production de l'infrastructure Client.
- Le déploiement des Bureaux Virtuels des Utilisateurs.
- Le maintien en conditions opérationnelles du socle d'infrastructures et des Bureaux Virtuels.
- Le support, qui couvre le traitement des signalisations et des demandes de changement.
- Le pilotage de la relation client par un Responsable Service Client
- En option, le portail « Flexible Workspace Pilot » de supervision de l'expérience utilisateur qui permet de suivre les indicateurs de qualité et de performance des Bureaux Virtuels.

3.2 Implantation géographique

Le Service est accessible aux Utilisateurs localisés sur le Territoire de la 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

4.1 Prix

Le prix consiste en :

- Des frais d'installation pour le Service et pour l'option Flexible Workspace Pilot
- Un abonnement mensuel couvrant :
 - o le socle d'infrastructure
 - o le maintien en condition opérationnelles du socle d'infrastructure et des bureaux virtuels
 - o le lien d'accès à la plateforme et la passerelle d'évasion internet
 - o les licences Microsoft
 - o le support
 - o le Responsable Service Client
 - o l'option Flexible Workspace Pilot
- La consommation à l'usage :
 - o des Bureaux Virtuels, en fonction de leur temps d'utilisation
 - o de la bande passante internet
- Les demandes de changement non-standard, sur devis

Les prix sont révisables mensuellement conformément aux Conditions Générales.

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 du Prestataire 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 :

<https://www.microsoft.com/fr-fr/Licensing/product-licensing/products.aspx>

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 le Prestataire sont en mode locatif, le Client ne doit pas utiliser les licences correspondantes pour un usage autre que le Service souscrit auprès du Prestataire.

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 du Prestataire en tant que partenaire de mobilité, via un formulaire spécifique édité par Microsoft et fourni au Client par le Prestataire sur demande du Client ;
- pour QMTH, déclarer au Prestataire le nombre d'Utilisateurs pour chaque Logiciel concerné.

4.3 Durée minimale

La durée minimale du Service est de 1 mois à compter de la validation de la mise en service déclenchant la facturation.

4.4 Maintenance Programmée

La maintenance programmée porte sur les mises à jour correctives, et ou mises à niveau de l'environnement d'hébergement ainsi que les opérations d'arrêt et de redémarrage des Terminaux.

En cas d'opération de maintenance programmée pouvant fragiliser les conditions d'utilisation de la solution Flexible Workspace User Experience (par exemple, nécessité de déconnexion du Bureau Virtuel) le Prestataire préviendra le Client.

4.5 Réversibilité

Au terme du Contrat, le Client pourra récupérer le Master déployé sur les Bureaux Virtuels dans les conditions visées à l'article « Réversibilité » des Conditions Générales.

5 Accès au Service

5.1 Portail

5.1.1 Easy Vista

Le portail de gestion des incidents et des demandes de service Easy Vista permet au Client de :

- Demander la création ou la suppression d'un ou plusieurs Bureaux Virtuels.
- Déposer des tickets d'incidents et suivre leur avancement
- Demander des changements pour intégration de nouvelles applications
- Modifier des caractéristiques techniques des Bureaux Virtuels.

Easy Vista est accessible à l'adresse suivante : <https://support.neocles.com>.

5.1.2 Flexible Workspace Pilot

Flexible Workspace Pilot est un portail de supervision disponible en option. Il permet de mesurer les indicateurs de qualité de service d'un Bureau Virtuel : temps d'accès au bureau virtuel, stabilité et fluidité du déport d'affichage, stabilité et fluidité des impressions et stabilité et fluidité des applications.

5.2 Réseau

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

6 Contenu du Service

6.1 Production de l'infrastructure client

Le Prestataire déploie la Plateforme qui va permettre la production des Bureaux Virtuels.

- Copie de l'Annuaire de la Plateforme de production Client existante sur des serveurs virtuels dédiés.
- Création des serveurs virtuels hébergeant les Masters.
- Définition des caractéristiques techniques des Bureaux Virtuels : CPU, RAM, taille du disque système.
- Mise en place du lien d'accès à la plateforme et de la passerelle d'évasion internet

6.2 Déploiement des Bureaux virtuels

Le Prestataire met à disposition de chaque Utilisateur un serveur virtuel qui héberge l'ensemble des applications définies dans son Master selon les indications portées par l'Annuaire.

Le Prestataire peut réaliser l'intégration des applications métier du Client dans le Master. En ce cas, le Client doit s'assurer auprès de son éditeur de la Portabilité de l'application.

Les Bureaux Virtuels sont identiques pour tous les Utilisateurs. Une différenciation des Bureaux Virtuels par grands types d'usage est possible en Offre sur Mesure.

L'Annuaire précise les droits associés à chacun des Utilisateurs.

Les Bureaux Virtuels sont des Postes Non Persistants. Des Postes Persistants sont possibles en Offre sur Mesure.

6.3 Maintien en condition opérationnelle des Bureaux Virtuels

Le Prestataire assure la supervision de la disponibilité des serveurs virtuels et la mise à jour du Master des serveurs virtuels supportant les Bureaux Virtuels du Client.

Le Prestataire apporte toutes les mises à jour incluses dans le catalogue Microsoft Update sur une base mensuelle.

Pour les applications métier, le Client devra mettre à disposition du Prestataire le contrat de support qu'il a souscrit auprès de son éditeur et qui décrit les conditions de maintenance et de mise à jour de l'application.

Le Prestataire peut assurer, à la demande du Client, l'installation ou la mise à jour du ou des pilotes d'impression mais ne prend aucun engagement sur le temps d'impression et sa qualité.

6.4 Responsable Service Client

Le Prestataire désigne un Responsable Service Client en charge de piloter la qualité de service et offre deux types de prestation :

1. La Prestation Standard inclut :
 - La production d'un rapport mensuel recensant les incidents et les demandes de changement.
 - Un comité de pilotage trimestriel avec le client par téléphone
 - A la demande, une explication les éléments de la facturation
 -
2. La Prestation Premium prévoit :
 - La production d'un rapport mensuel recensant les incidents et les demandes de changement.
 - La production d'un rapport de supervision personnalisé quotidien
 - Un comité de pilotage mensuel avec le client par téléphone ou en présentiel
 - Un comité stratégique annuel
 - Un comité de facturation mensuel pour vous fournir les explications des éléments de la facturation en anticipation de l'émission de votre facture
 - Un pilotage des escalades pour le suivi de vos incidents

6.5 Options

6.5.1 Synchronisation de l'Annuaire

Cette option consiste à synchroniser l'Annuaire du Service avec l'Annuaire source du Client à chaque modification de ce dernier.

6.5.2 Sauvegarde du socle d'infrastructure

Cette option consiste en 3 sauvegardes quotidiennes du socle d'infrastructure avec une durée de rétention choisie par le Client (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle) au moment de la Commande.

6.5.3 Profils Utilisateurs

Cette option permet d'attribuer à chaque Utilisateur un disque virtuel assurant la persistance des éléments de personnalisation suivants : favoris internet, fond d'écran, cache de messagerie. Le Client souscrit au moment de la Commande la volumétrie moyenne par Utilisateur.

6.5.4 Données Utilisateurs

Cette option permet d'attribuer à chaque Utilisateur un disque virtuel supervisé et redondé contenant ses données. Le Client souscrit au moment de la Commande la volumétrie globale nécessaire.

7 Support

7.1 Organisation des services de supports

Le dépôt des signalisations peut être fait sur le portail Easy Vista mis à la disposition des Clients ou en utilisant le support téléphonique mis à la disposition du Client. Le Client a la responsabilité de désigner lors de la souscription de l'offre le contact technique habilité à ouvrir les tickets en Heures Non Ouvrées.

La signalisation des tickets de Priorité 1 doit impérativement être effectuée par téléphone.

7.2 Les offres de support

Le Prestataire propose les 2 niveaux de support suivants : Standard et Premium.

7.2.1 Support Standard

Un accueil téléphonique en Heures Ouvrées est mis à la disposition du client. Cet accueil est étendu en 24/7/365 pour le dépôt des tickets de Priorité 1.

7.2.2 Support Premium

Un accueil téléphonique en 24/7/365 est mis à la disposition du client.

7.3 Demandes de changement

7.3.1 Catégories de changements

Il existe deux catégories de changements :

- Standard : la réalisation est incluse dans le prix de l'abonnement. Le délai de réalisation indicatif est de 24 heures décomptées en jours et heures ouvrés à compter de l'enregistrement de la demande sur le portail.
- Non-standard : la réalisation est facturée sur devis. Le délai indicatif pour produire une réponse de faisabilité et un devis le cas échéant est de 7 jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la demande.

Catalogue des changements

Sujet	Type
Azure\VM\Création	Standard
Azure\VM\CPU\Ajout	Standard
Azure\VM\CPU\Retrait	Standard
Azure\VM\RAM\Ajout	Standard
Azure\VM\RAM\Retrait	Standard
Azure\VM\HDD\Création	Standard
Azure\VM\HDD\Augmentation	Standard
Azure\VM\HDD\Diminution	Standard
Azure\VM\HDD\Suppression	Hors Standard
Azure\VM\HDD\Changer le type	Hors Standard
Réseau\Lien express route	Hors Standard
Réseau\Lien express route\Création	Hors Standard
Réseau\Lien express route\Suppression	Hors Standard
Réseau\VPN IPSEC	Hors Standard
Réseau\VPN IPSEC\Création	Hors Standard
Réseau\VPN IPSEC\Suppression	Hors Standard
Réseau\VNET	Hors Standard
Réseau\VNET\Création	Hors Standard
Réseau\VNET\Modification	Hors Standard
Réseau\VNET\Suppression	Hors Standard
Réseau\VNET\Ajout de sous-réseau	Hors Standard
Réseau\VNET\Ajout de sous-réseau\Ajout	Hors Standard

Réseau\VNET\Ajout de sous-réseau\Suppression	Hors Standard
Réseau\VNET\Ajout de sous-réseau\Modification	Hors Standard
Réseau\VNET\VNET Peering	Hors Standard
Réseau\VNET\VNET Peering\Ajout	Hors Standard
Réseau\VNET\VNET Peering\Suppression	Hors Standard
Réseau\VNET\VNET Peering\Modification	Hors Standard
Azure\Session VDI\Nouveau Master	Hors Standard
Azure\Session VDI\Nouvelle Application Métier Client	Hors Standard
Azure\Session VDI\MAJ Application Métier Client	Hors Standard
Azure\Session VDI\Nouvelle Fonctionnalité Utilisateur	Hors Standard
Azure\Session VDI\Nouvelle Application Bureautique	Hors Standard

8 Limitations de Service

Le service Flexible Workspace User Experience n'inclut pas :

- la fourniture des licences applicatives associées à l'usage du Bureau Virtuel, à l'exception de celles mentionnées dans la Fiche Tarifaire.
- la sauvegarde et le stockage des données Utilisateurs.