



## Descriptif de Service Flexible Workspace User Experience [AVD]

### 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 .....	4
4.2.1	Produits Microsoft .....	4
4.3	DUREE MINIMALE .....	5
4.4	REVERSIBILITE .....	5
4.5	RESILIATION .....	5
<b>5</b>	<b>ACCES AU SERVICE.....</b>	<b>5</b>
5.1	PRE- REQUIS CLIENT.....	5
5.2	ACCES AU SERVICE D'EXPERTISE.....	6
5.3	CONTENU .....	6
5.4	RESEAU .....	6
<b>6</b>	<b>CONTENU DU SERVICE.....</b>	<b>6</b>
6.1	PRODUCTION DE L'INFRASTRUCTURE STANDARD CLIENT PAR LE PRESTATAIRE .....	6
6.2	ACCES AU SERVICE AZURE VIRTUAL DESKTOP .....	7
6.3	OPTION PAYANTE : DEMANDE D'ASSISTANCE TECHNIQUE SUR DEVIS EN VIE DE SOLUTION .....	7
<b>7</b>	<b>LIMITATIONS DE SERVICE .....</b>	<b>7</b>

1

1

# 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.

**Azure AD Connect** : serveur de connexion de l'infrastructure d'identité locale du Client à Microsoft Azure AD.

**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.

**Client Remote Desktop** : il permet d'exécuter des commandes sur des hôtes distants, mais sa principale utilité réside dans sa capacité à envoyer des commandes à plusieurs hôtes simultanément.

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

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

**Conteneur de Profil** : le conteneur de profils permet de rattacher un disque de profil contenant les dossiers de l'utilisateur lors de l'ouverture de session.

**Critères de Sécurité** : deux niveaux de critères de sécurité sont possibles : Standard et Premium. Les critères de sécurité Standards correspondent à l'utilisation de l'accès conditionnel Azure AD pour une authentification multi-facteurs. Les critères de sécurité Premium fournissent la sécurité la plus forte et une expérience utilisateur améliorée (Azure AD Premium P2).

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

**Multisession** : permet à plusieurs utilisateurs d'utiliser l'ordinateur simultanément, tout en limitant les droits d'accès de chacun afin de garantir l'intégrité de leurs données Windows 10/11 multisession.

**Mono session** : permet à un seul utilisateur à la fois 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 et aux applications.

**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.

**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.

**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 rattaché au Tenant.

**Suite Office 365/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 indépendants.

## 2 Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir le Service Flexible Workspace User Experience [AVD] dans lesquelles il est fourni, en application des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques.

## 3 Présentation du Service

### 3.1 Aperçu du Service

Le Service Flexible Workspace User Experience [AVD] inclut:

Pour la phase d'intégration:

- 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 à l'usage des services souscrits sur le cloud Azure
- Un abonnement mensuel au service d'Expertise et au réseau. L'Annexe de Qualité de Service précise les services rendus par le Service d'Expertise.
- La possibilité de souscrire à des services additionnels sur la Marketplace Azure, y compris les licences Microsoft. Une option payante d'assistance technique facturée sur devis pour la mise en œuvre de services additionnels sur le cloud Microsoft Azure.

## 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

## 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)
- Le déploiement des agents Remote Desktop sur les postes physiques des utilisateurs

4.1.3 Un abonnement mensuel :

- Le service d'Expertise pour le traitement des signalisations d'incidents sur la plateforme AVD
- Les consommations à l'usage pour la plateforme IaaS Azure et AVD et les serveurs Azure Active Directory Connect
- L'abonnement réseau VPN IPsec.

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. Une assistance technique facturée sur devis pour la mise en œuvre de services additionnels.

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.

## 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 :

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 d'ORANGE 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 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 d'Expertise.

En cas de résiliation anticipée, le Client reste redevable des consommations et abonnement Azure qu'il a souscrit jusqu'au terme du contrat, y compris l'abonnement au service d'Expertise.

## **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 ADDC (Azure AD Connect) selon la configuration client. Le Client doit préalablement donner les droits d'accès au Prestataire pour mettre en œuvre les serveurs ADDC sur sa plateforme et Azure afin de s'assurer du bon fonctionnement
- 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 la suite Office 365/Microsoft 365, deux Navigateurs web et un Driver d'impression générique.
- Définir le mode de gestion des profils (via FSLogix ou serveur de fichiers)
- Définir les Critères de Sécurité indispensables pour l'usage de la solution AVD par ses utilisateurs, Azure MFA gratuit (administrateurs généraux uniquement), AD P1 ou AD P2 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.

L'accès au service d'Expertise est disponible du lundi au vendredi de 9H à 18H par téléphone :

- Numéro de téléphone : 01 49 21 21 58

L'accès au service d'Expertise est également disponible par mail :

- [support.integration@neocles.com](mailto:support.integration@neocles.com)

Un portail Web est également disponible pour toute demande technique associée au Service :

- <https://neosup.neocles.com>

## 5.3 Contenu

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

- Le service d'Expertise 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'Expertise.
- Le service d'Expertise 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, OKTA, OTP)
- Déploiement des agents Remote Desktop sur les postes utilisateurs par région et par lots.

Le Prestataire n'assure pas à l'issue de la mise en place, la supervision, le patch management, le back up / restore de la plateforme.

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 Option payante : Demande d'assistance Technique sur devis en vie de solution

Le Prestataire propose en option une assistance technique pour permettre au Client de déployer des services additionnels ou d'opérer des modifications sur votre plateforme AVD.

Le catalogue exhaustif des options est présenté dans l'Annexe de Qualité de Service.

# 7 Limitations de Service

Le service Flexible Workspace User Experience [AVD] 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 mise à niveau et/ou la création d'un Annuaire Client dans une version minimale Windows 2016
- La prise en charge du management de la plateforme AVD et des applications qui y sont publiées pendant la vie de solution