

# Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications Citrix Workspace managé

## Table des matières

|           |                                                           |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>DEFINITIONS</b>                                        | <b>2</b>  |
| <b>2</b>  | <b>OBJET</b>                                              | <b>2</b>  |
| <b>3</b>  | <b>PRESENTATION DU SERVICE</b>                            | <b>2</b>  |
| <b>4</b>  | <b>FONCTIONNALITES</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>5</b>  | <b>INFRASTRUCTURE</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>6</b>  | <b>SERVICES OPTIONNELS</b>                                | <b>6</b>  |
| 6.1       | PVS (PROVISIONING SERVICES)                               | 6         |
| 6.2       | FOURNITURE DES LICENCES                                   | 6         |
| 6.3       | GESTION DES POSTES DE TRAVAIL VDA (VIRTUAL DESKTOP AGENT) | 6         |
| 6.4       | CONTROLE DE L'EXPERIENCE UTILISATEUR                      | 7         |
| <b>7</b>  | <b>CONDITIONS DE PRIX</b>                                 | <b>7</b>  |
| 7.1       | PRIX                                                      | 7         |
| 7.2       | LICENCES                                                  | 7         |
| <b>8</b>  | <b>ACCES AU SERVICE</b>                                   | <b>7</b>  |
| 8.1       | PREREQUIS                                                 | 7         |
| 8.2       | MISE EN SERVICE                                           | 8         |
| 8.3       | MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES                    | 9         |
| 8.3.1     | <i>Supervision</i>                                        | 9         |
| 8.3.2     | <i>Sauvegarde</i>                                         | 10        |
| 8.3.3     | <i>Administration</i>                                     | 10        |
| <b>9</b>  | <b>SUPPORT</b>                                            | <b>10</b> |
| 9.1       | GESTION DES PATCHS APPLICATIFS CITRIX                     | 10        |
| 9.2       | GESTION DES RELEASE                                       | 10        |
| 9.2.1     | <i>Citrix</i>                                             | 10        |
| 9.2.2     | <i>Applicatifs client</i>                                 | 10        |
| 9.3       | GESTION DES CHANGEMENTS                                   | 10        |
| 9.3.1     | <i>Demandes au catalogue</i>                              | 10        |
| 9.3.2     | <i>Demandes hors catalogue</i>                            | 10        |
| <b>10</b> | <b>CATALOGUE DE CHANGEMENTS</b>                           | <b>11</b> |

# 1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations associées, du Descriptif de Service Managed Applications, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à cette Annexe Technique. **AD** : Active Directory (AD), est l'annuaire LDAP de Microsoft, présent sous forme de rôle, qui fournit une gestion de point d'accès unique et cohérente pour les utilisateurs, les applications et les périphériques. Toutes les données sont hiérarchiques, répliquées et extensibles.

**SPLA** désigne le contrat de licence pour fournisseurs de services Microsoft qui obtiennent sous licence les derniers produits logiciels et applications hébergées Microsoft admissibles pour les clients finaux.

**Token** désigne l'unité d'œuvre utilisée pour exprimer les prix applicables aux changements demandés par le Client, tels qu'indiqués dans la Fiche Tarifaire.

**VDI** (Virtual Desktop Infrastructure) désigne une infrastructure qui utilise des machines virtuelles pour fournir et gérer des postes de travail virtuels. La VDI héberge des environnements de postes de travail sur un serveur centralisé et les déploie à la demande à l'intention d'utilisateurs.

## 2 Objet

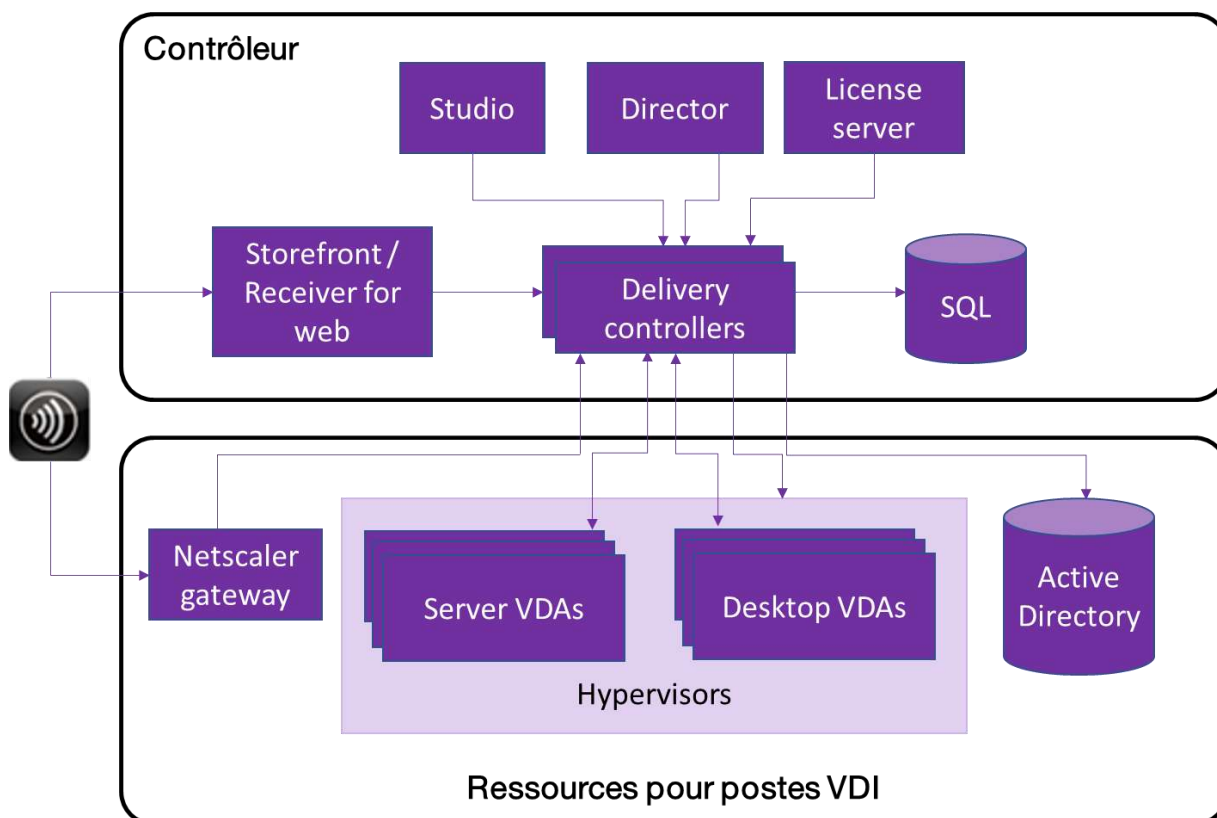
La présente Annexe de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service «Managed Citrix Workspace» (ci-après le « Service ») au Client.

La présente Annexe est rattachée au document « MA Managed Application ».

## 3 Présentation du Service

Dans le cadre de ce service, le Prestataire assure la gestion de votre Citrix Workspace hébergé sur notre infrastructure Cloud Public Cloud Avenue.

Le Citrix Workspace s'appuie sur 2 composants comme l'illustre le schéma ci-dessous.

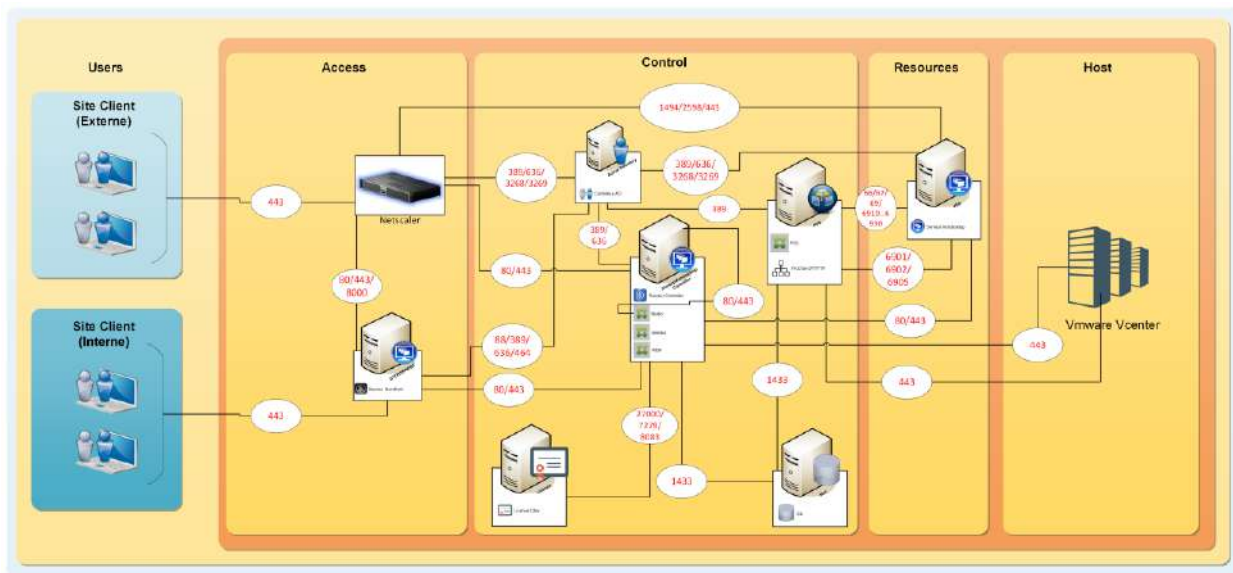


Le composant « Contrôleur » fournit les fonctionnalités nécessaires pour administrer les postes de travail virtuel et y fournir les accès.

Le composant « Ressources pour postes VDI » fournit les fonctionnalités nécessaires pour gérer les ressources des postes de travail virtuel.

## 4 Fonctionnalités

Le schéma suivant présente l'architecture logique des différents modules nécessaires pour rendre le service.



### Netscaler (VPX 200)

Citrix NetScaler assure la mise à disposition d'applications Web et accélère les performances applicatives. Il optimise la disponibilité applicative grâce à la répartition de charges avancée, accélère les performances, renforce la sécurité grâce à un pare-feu applicatif intégré et améliore l'efficacité des serveurs Web.

Citrix Netscaler est un composant important pour sécuriser les accès utilisateurs aux données hébergées dans les Datacenter du Prestataire, il permet de ne pas exposer sur Internet les serveurs de présentation de bureau (VDA) ou les postes virtuel (VDI) en simplifie les matrices de flux et la gestion du réseau. Il est doté de fonctionnalités qui permettent d'accélérer les rendus graphiques, la reprise de session utilisateur et apporte de la tolérance de panne pour les composants Citrix qui sont hébergés sur les Tenant Client. Ce produit est nécessaire dès lors que le client souhaite proposer des applications et bureaux à travers Internet. Ce composant est mutualisé pour des fonctionnalités communes et devient dédié dès lors que des usages spécifiques sont exprimés.

### OTP (One Time Password)

Le service One Time Password (OTP) de Citrix est une solution de sécurité qui ajoute une couche supplémentaire d'authentification à deux facteurs pour accéder à vos applications et vos données hébergées chez le Prestataire. Il génère un code à usage unique envoyé sur le mobile de votre utilisateur, renforçant ainsi la sécurité en empêchant les accès non autorisés et non désirés. Ce service OTP offre à l'utilisateur une expérience conforme aux standards de sécurité.

### StoreFront

StoreFront authentifie les utilisateurs et gère les magasins de bureaux et d'applications auxquels les utilisateurs accèdent. Il peut héberger votre magasin d'applications d'entreprise qui fournit aux utilisateurs un accès en libre-service aux bureaux et aux applications que vous mettez à leur disposition. Il assure également le suivi des abonnements aux applications des utilisateurs, des noms de raccourcis et d'autres données. Cela permet de garantir que les utilisateurs ont une expérience cohérente sur plusieurs appareils.

Ce produit présente les applications et les bureaux accordés aux utilisateurs.

### Active Directory

Il contient les groupes de mise à disposition qui spécifient quels utilisateurs ont accès à quelles applications et/ou quels bureaux sur quelles machines.

### Serveur de licences

Le serveur de licences gère les licences des produits Citrix Workspace. Il communique avec le Controller pour gérer les licences pour chaque session utilisateur et avec Studio pour allouer les fichiers de licences. Le service Citrix Licensing est un service mutualisé sur l'infrastructure Cloud Avenue avec un serveur mutualisé pour chaque Datacenter / Offre de services.

### **Delivery Controller**

Delivery Controller est le composant Citrix de gestion centralisée d'un environnement client. Chaque environnement possède un ou plusieurs Delivery Controller. Il est installé sur au moins un serveur. Les services de Controller communiquent avec l'hyperviseur pour :

- Distribuer des applications et bureaux
- Authentifier et gérer l'accès des utilisateurs
- Établir les connexions entre les utilisateurs et leurs applications et bureaux
- Optimiser les connexions des utilisateurs
- Équilibrer la charge des connexions entre tous les serveurs de présentation ou applications publiées

Le service broker du Controller contrôle quels utilisateurs sont connectés et depuis quel endroit, quelles ressources de session les utilisateurs possèdent-ils et si les utilisateurs doivent se reconnecter aux applications existantes. Les données provenant des services Controller sont stockées dans la base de données de l'environnement.

Le Controller gère l'état des bureaux, les démarre ou les arrête à la demande et en fonction de la configuration de l'administration.

### **Studio**

Studio gère le déploiement de Citrix Virtual Apps and Desktops à l'aide de deux consoles de gestion : Web Studio (console basée sur le Web) et Citrix Studio (console basée sur Windows).

### **Director**

Citrix Director est un outil Web qui permet de surveiller un environnement Citrix , afin d'aider à résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent critiques et de réaliser des tâches d'assistance pour les utilisateurs finaux.

### **WEM (Workspace Environment Management)**

Le service WEM utilise des technologies intelligentes de gestion des ressources et de gestion des profils pour fournir les meilleures performances, l'ouverture de session de bureau et les meilleurs temps de réponse des applications en y apportant des mécanismes d'optimisation mémoire et processeur dans les sessions utilisateurs.

### **PVS (Provisioning services)**

PVS assure le provisioning / déploiement des machines virtuelles. Il livre l'image principale en lecture seule et en streaming vers les machines utilisateur. Il communique avec le Controller afin de fournir aux utilisateurs des ressources. Il permet depuis une seule image Windows Server ou Windows Workstation de réduire les tâches d'administrations comme le déploiement applicatif, les mises à jour systèmes ou la configuration applicative en une seule intervention.

### **Base de données**

Une base de données Microsoft SQL Server permet de stocker toutes les informations de configuration et de session, de la Ferme Citrix. Cette base de données stocke les données collectées et gérés par les services qui constituent le Controller, StoreFront, le service Wem.

### **Virtual Delivery Agent (VDA)**

Le VDA est un agent Citrix qui permet aux machines de s'enregistrer auprès du Controller, qui permet à la machine et aux ressources qu'elle héberge d'être mise à la disposition des utilisateurs. Les VDA établissent et gèrent la connexion entre la machine virtuelle et le poste de travail distant de l'utilisateur. Les VDA vérifient également qu'une licence Citrix est disponible pour l'utilisateur ou la session et appliquent les stratégies configurées pour la session.

## **5 Infrastructure**

Le choix de l'infrastructure à souscrire sur Cloud Avenue pour proposer le service dépend du nombre d'utilisateurs, des usages prévus et du niveau de support requis, standard ou premium. Tel que présenté dans l'annexe qualité de service, le niveau de support premium permet d'avoir une haute disponibilité et un délai de rétablissement du service plus rapide en cas d'incident.

Le Tenant Cloud Avenue inclut l'accès réseau vers Internet uniquement avec une capacité minimum de 10Mbits. Selon l'usage mentionné par le client, les ajustements de bande passante peuvent faire l'objet d'une réévaluation des quotas et facturation. Les besoins d'adduction réseau du client vers Cloud Avenue, peuvent nécessiter une souscription additionnelle d'un lien haute performance / sécurité peut être intégré à l'offre.

**A titre d'exemple**, ci-dessous 3 simulations avec les 2 niveaux de support :

- 1- Maximum 50 utilisateurs

| VM  | Fonctionnalités                                                                    | Spécifications                              |          |                            |                                                            | Quantité                |                                          | Commentaire                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|
|     |                                                                                    | CPU                                         | Ram (GB) | Disk1 (GB) C:\             | Disk2 (GB) D:\                                             | Standard                | Premium                                  |                                 |
| DDC | Delivery Controller Studio, Director, Serveur de licences, WEM (Workspace Env Mgt) | 4                                           | 16       | 100                        | 20                                                         | 1                       | 2                                        |                                 |
| PVS | Provisioning services                                                              | 2                                           | 8        | 100                        | 250                                                        | 1 (si l'option requise) | 2 (si l'option requise)                  | Voir le descriptif de l'option. |
| VDA | Virtual Delivery Agent                                                             | 4                                           | 16       | 100                        | 20                                                         | 2 (1 pour test)         | ?                                        |                                 |
| FS  | File Server                                                                        | 2                                           | 8        | 100                        | (standard user size (2 Go) X number of hosted users) x 1.2 | 1                       | Option CIFS si supérieur à 4 To de Data. |                                 |
| STF | Storefront                                                                         | 2                                           | 4        | 100                        | N/A                                                        | 2                       | 2                                        |                                 |
| VPX | Netscaler                                                                          | 2                                           | 4        | 20                         | N/A                                                        | 1                       | 2                                        |                                 |
| BDD | Base de données SQL                                                                | 4                                           | 16       | 100                        | C:\OS 100Go<br>D:\SOURCES 30Go                             | 1                       | 1                                        |                                 |
| AD  | Active Directory                                                                   | 2                                           | 8        | 150 (50 pour backup local) | 30                                                         | 1                       | 1                                        |                                 |
| LIC | Serveur de licences                                                                | Les licences sont mutualisées dans l'offre. |          |                            |                                                            | 0                       | 0                                        |                                 |

## 2- Entre 51 et 500 utilisateurs

| VM  | Fonctionnalités                                               | Spécifications |          |                            |                                                            | Quantité        |                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------|
|     |                                                               | CPUs           | Ram (GB) | Disk1 (GB) C:\             | Disk2 (GB) D:\                                             | Standard        | Premium                                  |
| DDC | Delivery Controller Studio, Director, WEM (Workspace Env Mgt) | 4              | 16       | 100                        | 20                                                         | 1               | 2                                        |
| PVS | Provisioning services                                         | 2              | 8        | 100                        | 250                                                        | 1               | 2                                        |
| VDA | Virtual Delivery Agent                                        | 6              | 20       | N/A                        | 50                                                         | 2 (1 pour test) | ?                                        |
| FS  | File Server                                                   | 2              | 8        | 100                        | (standard user size (2 Go) X number of hosted users) x 1.2 | 1               | Option CIFS si supérieur à 4 To de Data. |
| STF | Storefront                                                    | 2              | 4        | 100                        | N/A                                                        | 1               | 2                                        |
| VPX | Netscaler                                                     | 2              | 4        | 20                         | N/A                                                        | 1               | 2                                        |
| BDD | Base de données SQL                                           | 4              | 16       | 100                        | C:\OS 100Go<br>D:\SOURCES 30Go                             | 1               | 1                                        |
| AD  | Active directory                                              | 2              | 8        | 150 (50 pour backup local) | 30                                                         | 2               | 2                                        |

|     |                     |                                             |     |   |   |
|-----|---------------------|---------------------------------------------|-----|---|---|
| LIC | Serveur de licences | Les licences sont mutualisées dans l'offre. | N/A | 1 | 1 |
|-----|---------------------|---------------------------------------------|-----|---|---|

### 3- Plus de 500 utilisateurs

| VM  | Fonctionnalités                                               | Spécifications |          |                            |                                                            | Quantité          |         |
|-----|---------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|---------|
|     |                                                               | CPUs           | Ram (GB) | Disk1 (GB) C:\             | Disk2 (GB) D:\                                             | Standard          | Premium |
| DDC | Delivery Controller Studio, Director, WEM (Workspace Env Mgt) | 4              | 16       | 100                        | 20                                                         | 1                 | 2       |
| PVS | Provisioning services                                         | 4              | 16       | 100                        | 250                                                        | 1                 | 2       |
| VDA | Virtual Delivery Agent                                        | 6              | 20       | N/A                        | 50                                                         | 2 (1 pour test) ? | ?       |
| FS  | File Server                                                   | 2              | 8        | 100                        | (standard user size (2 Go) X number of hosted users) x 1.2 | 1                 | 1       |
| STF | Storefront                                                    | 2              | 4        | 100                        | N/A                                                        | 1                 | 2       |
| VPX | Netscaler                                                     | 2              | 4        | 20                         | N/A                                                        | 1                 | 2       |
| BDD | Base de données SQL                                           | 4              | 16       | 100                        | C:\OS 100Go<br>D:\SOURCES 30Go                             | 1                 | 1       |
| AD  | Active Directory                                              | 2              | 8        | 150 (50 pour backup local) | 30                                                         | 1                 | 1       |
| LIC | Serveur de licences                                           | 2              | 8        | 100                        | N/A                                                        | 1                 | 1       |

## 6 Services optionnels

### 6.1 PVS (Provisioning Services)

Citrix Provisioning Services (Citrix PVS) est une technologie de streaming qui fournit des correctifs logiciels, des mises à jour et d'autres données de configuration à plusieurs VDAs exécutant des bureaux virtuels via une image de bureau partagée.

Citrix Provisioning Services permet de centraliser la gestion des machines virtuelles et réduire les coûts opérationnels et de stockage d'un environnement VDI.

Ce service est obligatoire selon l'usage et la fréquence des changements applicatifs.

### 6.2 Fourniture des licences

Il est possible au Client de souscrire à ses propres licences Microsoft & Citrix ou bien demander au Prestataire de le faire :

- Les licences Remote Desktop Services (contrat SPLA),
- Les licences Citrix Virtual Apps & Desktop.

Si à la fin de chaque mois le nombre de licences utilisées est supérieur à ce qui a été souscrit, la facture est régularisée en conséquence.

### 6.3 Gestion des postes de travail VDA (virtual desktop agent)

Cette option est proposée pour un minimum de 25 postes de travail virtuel. Nous assurons :

- La masterisation des postes de travail virtuel avec des données en local
- Le packaging des applications pour les postes de travail virtuel supportant la virtualisation ainsi que le déploiement depuis une image Read-Only (système de déploiement via PVS en option)

- La télédistribution des packages avec l'outil SCCM. Sont inclus uniquement les mises à jour Windows, Office, Edge, Chrome, Citrix, Adobe. La distribution des applications métiers est soumise à étude et devis.
- Trend Micro / poste de travail virtuel et serveurs d'architecture CITRIX  
Le Client doit fournir les exclusions pour le fonctionnement des applicatifs métiers et le contact/support des éditeurs correspondants. Nous déployons mais nous ne sommes pas garants du résultat fonctionnel des applications.

## 6.4 Contrôle de l'expérience utilisateur

Afin d'aider dans les étapes de diagnostics et de contrôle de la performance des sessions utilisateurs, le Prestataire dispose en option logicielle une suite applicative permettant la mesure de l'expérience de session virtuelle de tous les utilisateurs. Cette suite permet aux opérationnels ainsi qu'aux responsables techniques clients d'identifier les futures anomalies et dysfonctionnements en-cours. Ce produit est dédié/déployé par client et environnement sur la base d'une utilisation concurrentielle.

## 7 Conditions de prix

### 7.1 Prix

La tarification du Service est composée :

- Des frais d'accès au service « Managed Citrix Workspace » intégrant toutes les tâches mentionnées dans le RACI d'implémentation et indexé sur le nombre de serveurs et de fonctionnalités à configurer.
- D'un récurrent mensuel couvrant les activités liées au maintien en condition opérationnelle du socle d'infrastructure et du service « Managed Citrix Workspace » indexé sur le nombre de fonctionnalités et de serveurs.
- Le prix des licences

Les tarifs du Service n'incluent pas :

- Le prix de l'infrastructure que le Client doit souscrire par ailleurs auprès du fournisseur de IaaS selon les tarifs en vigueur.
- Les demandes de changement.

### 7.2 Licences

2 types de licences sont requis :

- Les Licences Citrix Workspace que le Prestataire propose sont des Citrix Virtual App & Desktop en version Advanced. Elles permettent de couvrir l'ensemble des fonctionnalités techniques à savoir :
  - Sécurisation d'accès aux bureaux et applications publiées
  - Prise en charge des périphériques distants (imprimantes locales & réseaux, lecteurs locaux, périphériques USB, WebCam et audio, le presse papier, l'authentification Single Sign-On Local to Remote, filtrage horaire et login)
  - Les licences sont concurrentielles et libérées à chaque fin de session utilisateur.
- Licence Microsoft CAL RDS (Client Access Licences) nécessaire pour l'usage de la fonctionnalité Remote Desktop service. Cette licence est tacitement inscrite sur un domaine Active Directory propre au client (service dédié par client) et déployée sur le Domain Controller.  
Le Client peut venir avec ses licences ou le Prestataire peut fournir les licences dans le cadre du contrat SPLA.  
Dans le cadre d'une souscription SPLA auprès du Prestataire, les CAL SPLA sont concurrentielles mais libérées uniquement après 90 jours de la dernière connexion de l'utilisateur.

## 8 Accès au Service

### 8.1 Prérequis

Le tableau suivant présente les prérequis de services à souscrire pour les différents composants du Managed Citrix Workspace.

Tous les composants listés dans le tableau ci-après sont à inscrire dans un Tenant Cloud Avenue en architecture mutualisée ou sur une architecture OnDemand (VCOD).

| VM  | Fonctionnalités                                                | Services à souscrire                                                                                                            | Licences à souscrire                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DDC | Delivery Controller, Studio, Director, WEM (Workspace Env Mgt) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour les 4 fonctionnalités</li> </ul> | Windows Server                                                                                                                                                                   |
| PVS | Provisioning services                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour la fonctionnalité</li> </ul>     | Uniquement les Windows Server si option souscrite.                                                                                                                               |
| VDA | Virtual Delivery Agent                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour la fonctionnalité</li> </ul>     | Windows Server au nombre de n Windows Server pour héberger les utilisateurs.                                                                                                     |
| FS  | File Server                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour la fonctionnalité</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows Server &lt; 4 To</li> <li>- CIFS de NetApp &gt; 4 To.</li> </ul>                                                                |
| STF | Storefront                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour la fonctionnalité</li> </ul>     | Uniquement les Windows Server                                                                                                                                                    |
| VPX | Netscaler                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour la fonctionnalité</li> </ul>     | Souscrire service mutualisé ou disposer de son Appliance dédié                                                                                                                   |
| BDD | Base de données SQL                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed DB pour la fonctionnalité</li> </ul>        | Windows Server et SQL Server si supérieur à Express.                                                                                                                             |
| AD  | Active Directory                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed AD pour la fonctionnalité</li> </ul>        | Windows Server                                                                                                                                                                   |
| LIC | Serveur de licences                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managed OS pour les VMs</li> <li>- Managed Mware pour la fonctionnalité</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows CAL RDS au nbr d'utilisateurs nommés dans l'AD ou groupe autorisé à se connecter Citrix CVAD utilisateurs simultanés</li> </ul> |

## 8.2 Mise en service

Le Prestataire s'appuie sur un document SRF (Service Request Form) que le Client remplir pour la mise en service.

Ce document a pour but de présenter les paramétrages standards et de recueillir les besoins (éléments variables) afin de finaliser l'architecture à déployer.

Ce document permet de recueillir des éléments concernant deux parties :

1. Architecture physique du service Citrix Workspace
  - Le nombre de VM minimum
  - La localisation des VMs
  - Le dimensionnement en vCPU, vRAM, disque de chaque VM
  - Plan d'adressage des contrôleurs de domaine
2. Les éléments logiques de la configuration du service.
  - Le nom de chaque VM
  - L'OS requis sur les serveurs des différentes fonctionnalités

Le tableau ci-dessous présente les tâches et responsabilités associées pour l'implémentation des services présentés précédemment.

| Tâches                                                                                      |                                                                                        | Le Prestataire | Client |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
| 1                                                                                           | Fourniture des éléments de configuration variables dans la SRF                         | CI             | RA     |
| 2                                                                                           | Construction et Présentation de la SRF                                                 | RA             | I      |
| 3                                                                                           | Validation de la SRF                                                                   | R              | C      |
| <b>Infrastructure</b>                                                                       |                                                                                        |                |        |
| 4                                                                                           | Installation et configuration des VMs comme détaillé dans le descriptif « Managed OS » | R              | I      |
| <b>Citrix Workspace</b>                                                                     |                                                                                        |                |        |
| 5                                                                                           | Configuration de tous les composants                                                   | RA             | I      |
| 6                                                                                           | Recette fonctionnelle des tests fournis en entrée de BUILD                             | I              | R      |
| <b>Services optionnels</b>                                                                  |                                                                                        |                |        |
| 7                                                                                           | PVS (provisioning service) – configuration du composant                                | R              |        |
| 8                                                                                           | Déploiement outil mesure Expérience utilisateur                                        | RA             | CI     |
| 9                                                                                           | Déploiement et accostage des liens réseaux spécifiques (Gallery, MPLS, VPN SSL, B2VPN) | CI             | RA     |
| 10                                                                                          | Gestion des postes de travail – configuration des postes et des packages applications  | R              |        |
| R : Réalisateur – A : Accountable (Responsable) – C : Consulté – I : Informé – V : Valideur |                                                                                        |                |        |

Les critères d'acceptance de la mise en service de l'Infrastructure :

- Tests fonctionnels concluants.

## 8.3 Maintien en conditions opérationnelles

Le Prestataire assure les opérations pour le maintien en conditions opérationnelles du Citrix Workspace en complément des OS requis pour rendre le service.

Les dispositions prises dans le cadre de cette activité peuvent être de nature préventive ou curative.

Le tableau ci-dessous présente les tâches et responsabilités associées pour l'exploitation du service.

| Tâches                                                                                      |                                                                                                      | Le Prestataire | Client |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
| 1                                                                                           | MCO des fonctionnalités du service Citrix Workspace                                                  | R              |        |
| 2                                                                                           | Sauvegarde (décrite dans le paragraphe qui suit)                                                     | R              |        |
| 3                                                                                           | Expression de besoin pour toute demande hors catalogue                                               | CI             | R      |
| 4                                                                                           | Evolution de l'architecture physique et logique du service Citrix Workspace                          | R              | CI     |
| 5                                                                                           | Signaler toute évolution des besoins du service Citrix Workspace afin d'ajuster le gabarit des VMs   | CI             | R      |
| 6                                                                                           | Supervision des services                                                                             | R              |        |
| 7                                                                                           | Applications des patches Citrix Workspace selon les règles de patch management                       | R              |        |
| 8                                                                                           | Etude des demandes d'évolution et réalisation effectuées dans le cadre de la gestion des changements | R              |        |
| R : Réalisateur – A : Accountable (Responsable) – C : Consulté – I : Informé – V : Valideur |                                                                                                      |                |        |

### 8.3.1 Supervision

En plus de la supervision proposée dans le cadre du service « OS Managé » souscrit en prérequis, le Prestataire assure la supervision suivante pour le Managed Citrix Workspace :

- Nous surveillons les services et nous analysons les données collectées sur la performance de l'environnement pour actions préventives.
- Nous surveillons des métriques pour déclencher des alertes en cas de problèmes critiques.
- Nous traitons les alertes remontées par la supervision.

### 8.3.2 Sauvegarde

Une sauvegarde standard est assurée au niveau « Managed OS », pour garantir la disponibilité du service en cas de problèmes.

### 8.3.3 Administration

Sur base des outils de supervision le Prestataire suit les métriques d'usage du Citrix Workspace qui permettent de :

- Suivre le comportement du service en temps-réel
- Lancer proactivement du troubleshooting suite à la détection d'une alerte de supervision
- Suivre les tendances sur des échelles de temps plus longues

## 9 Support

Dans le cadre du support, le Prestataire assure :

### 9.1 Gestion des patchs applicatifs Citrix

L'installation des patchs correctifs fournis par l'éditeur est effectuée 2 fois par an en heures ouvrées sur un créneau choisi avec le client.

L'application des patchs est nécessaire pour garantir la sécurité et l'amélioration du service. Le client est donc tenu à respecter la roadmap de l'éditeur afin de garantir l'accès au support. Le report peut être repoussé exceptionnellement 1 fois dans l'année. A défaut, le Prestataire n'est plus tenu responsable de ses engagements de service.

### 9.2 Gestion des release

#### 9.2.1 Citrix

Le Prestataire applique la mise à jour des release selon la préconisation de l'éditeur et de l'équipe opérationnelle. Si le client n'est pas conforme à ce prérequis, nos engagements SLA ne pourront plus être assurés.

La mise à jour des releases Citrix n'est pas disponible au catalogue de changement et sera gérée en mode projet.

#### 9.2.2 Applicatifs client

La mise à jour des releases applicatives reste disponible au catalogue de changement sauf pour les cas majeurs comme :

- Changement du socle d'infrastructure (hyperviseur, version OS),
- Changement du modèle de licence,
- Changement des préceptes de sécurité statué par le BSO (hardening, bastion, paintest)
- Changement d'un modèle de gouvernance (tiers maintenance applicative, inclusion d'une co-administration externe).

### 9.3 Gestion des changements

La gestion des changements s'inscrit dans le modèle commun de nos services managés.

#### 9.3.1 Demandes au catalogue

Les demandes de changement sont présentées dans le § « Catalogue de changement ».

Le Prestataire prépare la réalisation d'un changement en concertation avec le client. Une fois la demande est traitée, le client sera prévenu pour valider et clôturer la demande.

#### 9.3.2 Demandes hors catalogue

Pour une demande hors catalogue, l'équipe opérationnelle évalue sa faisabilité, 2 cas de figure se présentent:

- 1- Demande aisément qualifiable

L'équipe opérationnelle fait un retour au Client sur le nombre de Tokens nécessaire pour la réalisation et si applicable les ressources d'infrastructure nécessaires et la charge de service récurrente qui en résultent.

Après votre accord, la demande sera réalisée et le Clients sera facturé:

- le nombre de Tokens débité sur votre forfait si vous en avez souscrit un ou hors forfait,
- les ressources d'infrastructure additionnelles selon votre contrat d'infrastructure Cloud,
- la charge de service récurrent

2- Demande à qualification spécifique

L'équipe opérationnelle fait un retour au Client lui indiquant de se rapprocher de son contact commercial.

## 10 Catalogue de changements

| N° Tâche | Nom des tâches                                                                               | Nombre de tokens |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|          | Gestion des bureaux Citrix - Création de stratégie Citrix                                    | 5                |
|          | Gestion des bureaux Citrix - Installation et Publication d'une nouvelle application / bureau | Devis            |
|          | Gestion des bureaux Citrix - Mise à jour d'une application client                            | 5                |
|          | Gestion des bureaux Citrix – Mise à jour agent VDA                                           | Devis            |
|          | Gestion des bureaux Citrix – Installation / mise à jour pilote d'impression                  | Devis            |
|          | Gestion des bureaux Citrix – Optimisation WAN session Citrix                                 | Devis            |
|          | Gestion des bureaux Citrix - Mise en place de FS Logic                                       | 5                |
|          | Gestion des bureaux Citrix - Modification de stratégie Citrix                                | 4                |
|          | Gestion des bureaux Citrix - Suppression de stratégie Citrix                                 | 3                |
|          | Gestion des bureaux Citrix - Suppression d'une application / bureau                          | 4                |