

## **Périmètre d'intervention du support TS2log**

Soft4Europe accompagne ses clients et partenaires depuis plus de dix ans.

Plus de 15 000 installations ont été réalisées, et plus de 100 000 sessions d'accès à distance ont été déployées à ce jour. Au vu de la diversité des environnements d'exploitation, il convient de préciser le périmètre ainsi que les modalités d'intervention de notre service d'accompagnement et d'assistance.

### **Produits et solutions TS2log :**

- Assistance et support pour l'installation, la configuration, et la mise à jour des solutions TS2log (Remote Desktop, Advanced Security, Server Monitoring, etc.).
- Résolution des problèmes liés au fonctionnement de nos solutions logicielles sur les systèmes d'exploitation pris en charge.

### **Environnement technique :**

- Prise en charge des environnements Windows Server et Windows Desktop compatibles avec nos solutions.
- Assistance limitée pour l'intégration de nos produits avec des systèmes tiers (par exemple, Active Directory, accès aux ressources du réseau d'entreprise, configuration de la sécurité, accès aux applications d'entreprise ou autres outils de gestion).

### **Support sur incidents :**

- Analyse, diagnostic et résolution des anomalies techniques spécifiques aux produits TS2log.
- Conseil et préconisations sur la mise en œuvre des meilleures pratiques pour garantir des performances optimales et une sécurité renforcée.

### **Conditions d'intervention :**

- Respect des prérequis techniques décrits dans la documentation officielle de TS2log.
- La ou les solutions TS2log déployées doivent disposer d'un service de maintenance annuel en cours de validité.
- Mise à disposition par le client ou par le partenaire des informations nécessaires définies par notre service d'accompagnement et d'assistance (logs, configurations, captures d'écran).
- Accès distant sécurisé au système pour diagnostic et intervention, si nécessaire.

### **Exclusions du périmètre :**

- Problèmes liés à des infrastructures ou logiciels tiers non directement connectés aux solutions TS2log (par exemple, matériel défectueux, réseaux externes, ou applications non prises en charge).
- Assistance et Formation approfondie sur des technologies ou environnements externes non inclus dans l'offre TS2log (configuration des Box et routeurs ADSL, configuration du réseau, configuration du pare-feu ou du proxy d'entreprise, configuration d'un Domaine Active Directory ou LDAP, gestion des droits associés aux groupes de sécurité, gestion des droits d'accès aux ressources et partages sur le réseau d'entreprise).
- Intervention sur site (sauf accord préalable spécifique).

**Prestation d'accompagnement et/ou de mise en œuvre :**

Notre équipe peut accompagner ses clients et partenaires concernant l'analyse d'un projet de déploiement, pour la mise en œuvre d'un POC (Proof of Concept), d'une mise en production au sein d'un environnement d'entreprise, pour l'intégration de nos solutions aux applications métiers, pour le développement de scripts liés à l'environnement du client.

Ce type de mission hors périmètre devra faire l'objet d'une analyse précise du ou des besoins et sera soumis à la validation du devis proposé par Soft4Europe.