

Services Microsoft Entreprise

Description des Services de
Support et de Conseil

septembre 2022

Table des matières

1	À propos de ce document.....	2
2	Services de support.....	3
	2.1 Procédure d'achat	3
	2.2 Description des services	4
	Services proactifs	4
	Services réactifs	9
	Gestion de la prestation de services	13
	2.3 Services et solutions améliorés	15
	Ingénierie Désignée améliorée.....	15
	Azure Rapid Response.....	16
	Gestion des événements Azure.....	17
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	Support pour Développeurs.....	23
	Support Stratégique Vital.....	23
	2.4 Support Pays multiples	24
	Présentation des Services de Support Pays multiples.....	24
	Procédure d'achat.....	24
	Conditions générales supplémentaires du Support Pays multiples	25
	2.5 Conditions générales supplémentaires	26
	2.6 Vos responsabilités	28

1 À propos de ce document

La Description des Services de Support et de Conseil Microsoft Enterprise vous informe sur les services professionnels vendus par Microsoft.

Veillez prendre connaissance de la description des services que vous achetez, notamment des éventuelles conditions préalables, des exclusions de garantie, des limitations de périmètre ainsi que de vos obligations. Les services que vous achetez seront énumérés dans votre Ordre de Services Enterprise (Ordre de Services) ou une autre Déclaration de Services applicable faisant référence au présent document et l'incorporant.

Les services énumérés dans le présent document ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Pour obtenir des informations sur les services disponibles à l'achat dans votre pays, veuillez contacter votre représentant des Services Microsoft. Les services disponibles sont susceptibles de modifications.

2 Services de support

Les Services de Support Unifié Microsoft (ci-après les services de support) consistent en une solution d'assistance complète aux entreprises qui permet d'accélérer le passage au cloud, d'optimiser vos solutions informatiques et d'utiliser la technologie afin de concrétiser de nouvelles opportunités commerciales à toutes les étapes du cycle de vie des actifs informatiques. Les services de support incluent :

- des services proactifs qui aident à améliorer l'intégrité de votre infrastructure et de vos opérations informatiques.
- la Gestion de Prestation de Services pour faciliter la planification et la mise en œuvre
- des services de résolution des problèmes classés par ordre de priorité, 24 h/24, 7 jours/7 pour apporter une réponse rapide afin de minimiser les temps d'arrêt

2.1 Procédure d'achat

Les services de support sont disponibles sous forme d'un Package de Base, offrant un Support de type Avancé ou Performance, ou sous forme de services supplémentaires ou de services et solutions améliorés et disponibles à l'achat dans le cadre d'un contrat de Package de Base existant contenu dans l'Ordre de Services Enterprise, tel que décrit ci-dessous.

Élément	Description
Package de Base	<p>Combinaison de services proactifs, de services réactifs et de services de gestion de prestation de services proposés dans le cadre du support Microsoft pour les Produits et/ou les Services en Ligne utilisés par votre entreprise. Disponible en tant que packages de Support Avancé (« A ») ou Performance (« P »), comme indiqué dans cette section.</p> <p>Les services inclus dans le Package de Base sont signalés par le symbole « ✓ » dans cette section.</p> <p>En fonction de votre Package de Base, vous pouvez bénéficier de Services Proactifs intégrés spécifiques, répertoriés dans votre Ordre de Services. Nous collaborerons avec vous pour identifier ces services avant l'entrée en vigueur du contrat ou dans le cadre de votre planification des prestations de service.</p>
Services supplémentaires	<p>Des services de support supplémentaires, y compris les Services Proactifs, peuvent être ajoutés à votre Package de Base pendant toute la durée de votre Ordre de Services. Ils sont signalés par le symbole « + » dans cette section.</p>

Services et solutions améliorés

Des services de support couvrant un produit ou un système informatique client Microsoft spécifique peuvent être ajoutés à votre Package de Base pendant toute la durée de votre Ordre de Services. Ils sont aussi signalés par le symbole « + » dans cette section.

Support Pays multiples

Le Support Pays multiples fournit de l'aide dans plusieurs Sites de support, comme décrit dans votre Ordre de Services (ou Ordres de Services).

2.2 Description des services

Cette section décrit les éléments combinés pour constituer votre package de services de support. De plus, la section comprend les services que vous pouvez ajouter à votre Package de Base ou pendant la durée du contrat.

Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont programmés afin de garantir la disponibilité et la fourniture des ressources pendant toute la durée de l'Ordre de Services applicable. Les services Proactifs suivants sont disponibles comme indiqué ci-dessous ou dans votre Ordre de Services. La livraison sur site risque de ne pas être disponible pour tous les services et dans toutes les zones géographiques. Sauf vente expresse en tant que service sur site, la livraison sera effectuée à distance, sauf accord contraire par écrit et moyennant des frais supplémentaires.

Services de planification

Types de service de planification	Package	
	A	P
Validation Technique	+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Validation Technique : mission destinée à fournir des éléments concrets permettant au client d'évaluer la faisabilité d'une solution technique proposée. Ces éléments de preuve peuvent prendre la forme de prototypes fonctionnels, de documents et de schémas, mais ce ne sont généralement pas des livrables prêts pour un environnement de production.

Services de mise en œuvre

Types de services de mise en œuvre	Package	
	A	P
Services d'Intégration	+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Services d'Intégration : mission directe en partenariat avec une ressource Microsoft afin de fournir une assistance au déploiement, à la migration, à la mise à jour ou au développement de fonctionnalité. Cette assistance peut couvrir la planification et la validation d'une charge de travail de validation technique ou de production avec des produits Microsoft.

Services de maintenance

Types de services de maintenance	Package	
	A	P
Évaluation à la Demande	✓	✓
Programme d'Évaluation	+	+
Évaluation Hors Connexion	+	+
Surveillance Proactive	+	+
Programmes d'Opérations Proactives (POP)	+	+
Programme d'Évaluation des Risques et de l'Intégrité en tant que Service (RAP as a Service)	+	+

✓ - Inclus dans votre Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Évaluation à la Demande : accès à une plateforme en ligne d'évaluation automatique en libre-service qui utilise des analyses de journaux pour analyser et évaluer votre mise en œuvre de la technologie Microsoft. Les Évaluations à la Demande couvrent des technologies limitées. Un service Azure actif avec des limites de données adéquates est requis pour pouvoir utiliser le service d'évaluation à la demande. Microsoft peut offrir une assistance pour permettre la mise en place initiale du service. Parallèlement à l'Évaluation à la Demande et moyennant des frais supplémentaires, une ressource Microsoft sur site (jusqu'à deux (2) jours maximum) ou une ressource Microsoft à distance (jusqu'à un (1) jour maximum) sont disponibles pour vous aider à analyser les données et à hiérarchiser les recommandations sur les corrections à apporter

conformément à votre contrat de services. Les évaluations sur site peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays.

Programme d'Évaluation : Évaluation de la conception, de la mise en œuvre technique, des opérations ou de la gestion des changements de vos technologies Microsoft comparativement à nos recommandations. À l'issue de l'évaluation, l'équipe Microsoft collaborera directement avec vous afin de remédier aux problèmes potentiels et fournira un rapport consignait l'évaluation technique de votre environnement incluant, éventuellement, un plan de correction.

Évaluation Hors Connexion : une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft avec une collecte de données à distance ou par une ressource Microsoft sur votre site. Les données collectées sont analysées par Microsoft à l'aide d'outils sur site, puis nous vous fournissons un rapport contenant nos conclusions et nos recommandations sur les corrections à apporter.

Surveillance Proactive : fourniture d'outils de surveillance des opérations techniques et de recommandations pour affiner vos processus de gestion des incidents de serveurs. Ce service vous aide à créer des matrices d'incidents, à conduire des analyses d'incidents majeurs et à élaborer la conception pour une équipe technique solide.

Programmes d'opérations proactives (POP) : une vérification avec votre personnel de la conformité de vos processus opérationnels, de planification, de conception et de mise en œuvre comparativement à nos recommandations. Cette évaluation est réalisée sur place ou à distance par une ressource Microsoft.

Programme d'évaluation des risques et de l'intégrité en tant que Service (RAP as a Service) : une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft, avec une collecte de données à distance. Les données collectées sont analysées par Microsoft afin de générer un rapport contenant nos conclusions et nos recommandations sur les corrections à apporter. Ce service est disponible pour une livraison sur site ou à distance.

Services d'optimisation

Types de services d'optimisation	Package	
	A	P
Services d'adoption		+
Services Axés sur le Développement	+	+
Gestion des Services Informatiques	+	+
Services de sécurité	+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Services d'adoption : les services de support d'adoption proposent un ensemble de services vous permettant d'évaluer la capacité de votre organisation à modifier, contrôler et optimiser les évolutions relatives à votre achat de technologies Microsoft. Ils incluent un soutien au développement et à l'exécution de votre stratégie d'adoption autour de l'aspect humain du changement. Les clients ont accès à des ressources possédant un savoir-faire et des connaissances et à nos recommandations connexes en soutien à leur programme d'adoption.

Services Axés sur le Développement : services disponibles pour aider votre personnel à concevoir, déployer et prendre en charge des applications conçues grâce aux technologies Microsoft.

Services Insights pour les développeurs : une évaluation annuelle de vos pratiques en matière de développement d'application pour aider les clients en leur fournissant des conseils pratiques et recommandations pour le développement d'applications et de solutions sur les plateformes Microsoft.

Assistance au Développement : aide à créer et à développer des applications intégrant des technologies Microsoft sur la plateforme Microsoft. L'Assistance au Développement couvre les outils et technologies de développement Microsoft et est vendue en nombre d'heures indiqué sur votre Ordre de Services.

Gestion des Services Informatiques : Ensemble de services conçus pour vous aider à faire évoluer votre environnement informatique hérité en utilisant des méthodes modernes de gestion de services qui permettent d'améliorer l'innovation, la flexibilité, la qualité et les coûts opérationnels. Les services modernes de Gestion des Service Informatique peuvent être fournis via des offres de conseils ou des ateliers à distance ou sur site pour vérifier que vos processus de surveillance, de gestion des incidents ou de centre d'assistance sont optimisés pour gérer la dynamique des services basés sur le cloud lors du transfert d'une application ou d'un service vers le cloud. Les Services de Gestion des Services Informatiques peuvent constituer un élément d'un programme personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires et être définis dans une annexe mentionnée dans votre Ordre de Services.

Services de sécurité : le portefeuille de solutions de sécurité Microsoft vise quatre domaines : identité et sécurité du cloud, mobilité, protection améliorée des informations et infrastructure sécurisée. Les services de sécurité aident les clients à comprendre comment protéger leurs applications, infrastructure informatique et données contre des menaces internes et externes et comment innover dans ces domaines. Les services de sécurité peuvent constituer un élément d'un programme personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires et être définis dans une Annexe mentionnée dans votre Ordre de Services.

Services de formation

Types de services de formation	Package	
	A	P
Formation à la Demande	✓	✓
Webcasts	✓	✓
Conférences interactives ou « Chalk Talk »	+	+
Ateliers	+	+

✓ - Inclus dans votre Package de Base.

+

Formation à la Demande : accès à une gamme de supports de formation en ligne et à des laboratoires en ligne depuis une bibliothèque numérique développée par Microsoft.

Webcasts : accès à des séances de formation hébergées par Microsoft en direct, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, animées à distance et en ligne.

Conférences interactives ou « Chalk Talk » : il s'agit, en règle générale, de séances d'une journée, sous forme de conférence et de démonstration, animées par une ressource Microsoft en personne ou en ligne, couvrant des sujets liés aux produits et à l'assistance technique.

Ateliers : Séances de formation technique de haut niveau, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, animées par une ressource Microsoft en personne ou en ligne. Les ateliers peuvent être achetés par participant ou comme un service spécifique à votre entreprise, comme spécifié sur votre Ordre de Services. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans l'autorisation écrite expresse de Microsoft.

Services proactifs supplémentaires

Types de services proactifs supplémentaires	Package	
	A	P
Services Proactifs Personnalisés (services de Maintenance, d'Optimisation et de Formation)	+	+
Conseiller Technologique		✓
Accélérateur Proactif	+	+
Ingénierie Désignée	+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Services Proactifs Personnalisés : Fourniture par nos collaborateurs, sur place ou en ligne, de services qui ne sont pas décrits dans le présent document, selon les instructions du client. Les types de services fournis incluent les services de Maintenance, d'Optimisation et de Formation.

Conseiller Technologique (STA) : Un service personnalisé qui fournit une évaluation technologique soutenant les objectifs commerciaux du client, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation de la charge de travail, l'adoption ou la soutenabilité, fournie par une ressource Microsoft. Ce service peut comprendre un plan et des conseils techniques adaptés à l'environnement du client et aux objectifs commerciaux.

Accélérateur Proactif : Un service Microsoft axé sur les ressources, composé d'un ensemble d'activités défini pour vous aider à atteindre un résultat technique ou commercial selon des objectifs visant à éliminer les risques de déploiement, à augmenter la disponibilité ou à optimiser les performances de la solution. En utilisant une approche programmatique, les ressources Microsoft détermineront l'ensemble des activités nécessaires à l'engagement, qui peuvent inclure, mais sans s'y limiter, l'analyse Fit Gap, l'intégration, l'optimisation, le transfert des connaissances, la validation de la conception et le plan de mise en œuvre.

Ingénierie Désignée (DE) : Solution(s) organisées et axées sur les résultats, basées sur les pratiques et principes recommandés par Microsoft, qui vous aident à accélérer votre délai de rentabilisation. Un expert principal travaillera en étroite collaboration avec votre équipe pour

fournir des conseils techniques approfondis et tirer parti d'autres experts Microsoft si nécessaire, pour vous aider à déployer et/ou à optimiser vos solutions Microsoft. Y compris les services qui vont de l'évaluation et de la planification à la mise à niveau des compétences et de la conception, en passant par la configuration et la mise en œuvre.

Autres services proactifs	Package	
	A	P
Avoirs Proactifs	+	+

Avoirs Proactifs : valeur des services échangeables constituant un avoir sur votre Ordre de Services. Les Avoirs Proactifs peuvent être échangés contre un ou plusieurs services supplémentaires parmi ceux mentionnés dans ce document, aux tarifs en vigueur communiqués par votre représentant de Microsoft Services. Une fois le service supplémentaire disponible sélectionné, nous déduisons la valeur de ce service de votre solde, arrondi à l'unité la plus proche.

Services réactifs

Les services réactifs aident à résoudre les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont généralement utilisés à la demande. Les services réactifs suivants sont inclus en fonction des besoins pour les produits et services en ligne Microsoft actuellement pris en charge, sauf indication contraire sur votre Ordre de Services. Tout le support réactif est fourni à distance.

Types de services réactifs	Package	
	A	P
Support Conseil	✓	✓
Support à la résolution de problèmes	✓	✓
Gestion du Support Réactif	✓	✓
Analyse des Causes	+	+
Module Complémentaire de Gestion du Support Réactif	+	+
Support Hotfix Étendu	✓	✓

✓ - Inclus dans le Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Support Conseil : assistance téléphonique apportant aux professionnels informatiques un support technique à court terme (limité à six (6) heures) sur des problèmes imprévus. Le Support Conseil peut englober des conseils, des instructions et des transferts de connaissance destinés à

vous aider à déployer et à mettre en œuvre les technologies Microsoft de façon à éviter les problèmes fréquemment rencontrés par les services d'assistance technique et à réduire le risque de pannes système. Les scénarios d'architecture, de développement de solutions et de personnalisation n'entrent pas dans le champ d'application de ces Services de Conseil.

Support à la résolution de problèmes : Cette assistance pour la résolution de problèmes présentant des signes spécifiques, rencontrés lors de l'utilisation de produits Microsoft inclut la résolution d'un problème spécifique, d'un message d'erreur ou le dépannage d'une fonctionnalité qui ne fonctionne pas de la façon prévue pour des produits Microsoft. Les incidents peuvent être communiqués par téléphone ou transmis par le Web. Les demandes d'assistance pour les services et produits, qui ne sont pas couverts par le portail d'assistance de service en ligne, sont gérées au sein du portail en ligne de Services Microsoft.

Les définitions de niveaux de gravité et les temps de réponse initiaux estimés par Microsoft sont détaillés dans les tableaux de gestion des incidents ci-dessous. Le terme « Première réponse par téléphone » est défini comme le contact initial, non automatisé par téléphone ou par e-mail

À votre demande, nous pouvons collaborer avec des fournisseurs de technologies tiers afin de résoudre tout problème d'interopérabilité complexe lié aux produits édités par ces différents fournisseurs. Il incombe cependant au fournisseur tiers de fournir une assistance pour ses produits.

La gravité de l'incident détermine le niveau de réponse au sein de Microsoft et les temps de réponse initiaux estimés, ainsi que vos obligations. Il vous incombe de définir l'impact de l'incident sur votre activité. Microsoft déterminera alors avec vous le niveau de gravité applicable. Vous pourrez demander à revoir le niveau de gravité pendant la durée d'un incident si l'impact dudit incident sur votre activité le justifie.

Gestion des Incidents dans le cadre du Support Avancé

Support Avancé	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone dans un délai de quatre (4) heures ouvrées ou moins¹ Suivi pendant les heures ouvrées¹ uniquement Sur demande, suivi 24 h/24, 7 j/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures Si un suivi 24 h/24, 7 j/7 a été demandé, vous devrez allouer les ressources nécessaires à ce suivi²
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en 	<ul style="list-style-type: none"> Allocation des ressources appropriées pour une intervention

Support Avancé	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
	<p>raisonnablement pas se poursuivre</p> <ul style="list-style-type: none"> Nécessite une prise en charge dans l'heure 	<p>une (1) heure ou moins</p> <ul style="list-style-type: none"> Désignation de la Ressource des situations critiques en une (1) heure Suivi continu 24 h/24, 7 j/7² 	<p>continue 24 h/24, 7j/7²</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées

¹ Les heures ouvrées sont généralement définies de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des weekends. Elles peuvent varier légèrement selon votre pays.

² Nous pouvons être amenés à renoncer au suivi 24 h/24, 7 j/7 et à offrir des prestations de niveau inférieur si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates nous permettant de poursuivre notre travail de résolution du problème.

Gestion des Incidents dans le cadre du Support Performance

Support Performance	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone dans un délai de quatre (4) heures ouvrées ou moins¹ Suivi pendant les heures ouvrées¹ uniquement Sur demande, suivi 24 h/24, 7 j/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Si un suivi 24 h/24, 7 j/7 a été demandé, vous devrez allouer les ressources nécessaires à ce suivi²
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre Nécessite une attention dans les trente (30) minutes 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en trente (30) minutes ou moins Désignation de la Ressource des situations critiques dans les trente (30) minutes maximum 	<ul style="list-style-type: none"> Communication avec nos cadres seniors, à notre demande Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24 h/24, 7 j/7² Accès et réponse rapides

Support Performance	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
		<ul style="list-style-type: none"> • Suivi continu 24 h/24, 7 j/7² • Accès aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft et escalade rapide dans les équipes produits Microsoft³ • Notification de nos cadres seniors, le cas échéant 	

¹ Les heures ouvrées sont généralement définies de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des weekends. Elles peuvent varier légèrement selon votre pays.

² Nous pouvons être amenés à renoncer au suivi 24 h/24, 7 j/7 et à offrir des prestations de niveau inférieur si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates nous permettant de poursuivre notre travail de résolution du problème

³ Susceptible de ne pas être disponible sur tous les sites de support ou pour toutes les technologies Microsoft.

Gestion du Support Réactif : La Gestion du Support Réactif permet de superviser la prise en charge des incidents afin de garantir une résolution rapide et de fournir un support de grande qualité. La Gestion de Prestation de Services sera utilisée pour la Gestion du Support Réactif de toutes les demandes de support. Vous trouverez ci-après les services fournis par niveau de support du Package de Base :

Selon les tableaux de gestion des incidents ci-dessus, pour les incidents ayant un impact standard sur l'activité, le service est disponible à la demande des clients pendant les heures ouvrées auprès d'une ressource Microsoft qui peut également fournir des mises à jour de la procédure d'escalade sur demande. Pour les incidents ayant un impact critique sur l'activité, une procédure d'escalade améliorée est lancée et mise en œuvre automatiquement pour le Support Avancé et le Support Performance. La ressource Microsoft affectée est alors chargée d'assurer des progrès techniques continus et de vous fournir des mises à jour sur l'état et un plan d'action.

Pour une couverture prolongée hors heures ouvrables, vous pouvez acheter des heures supplémentaires de Gestion de Support Réactif.

Analyse des Causes : Si une demande explicite est formulée avant la clôture de l'incident, nous réaliserons une analyse structurée des causes potentielles en cas d'incident isolé ou de série de problèmes interconnectés. Il vous appartiendra de collaborer avec l'équipe Microsoft pour fournir la documentation nécessaire, comme les fichiers journaux, l'analyse du réseau ou d'autres résultats de diagnostic. L'analyse des causes fondamentales n'est disponible que pour certaines technologies Microsoft et peut entraîner des frais supplémentaires.

Module Complémentaire de Gestion du Support Réactif : Vous pouvez choisir d'acheter des heures supplémentaires pour fournir une Gestion du Support Réactif. Ces ressources fonctionneront à distance et fourniront le service pendant les heures ouvrées dans le fuseau horaire convenu par écrit. Ce service est fourni en anglais et, le cas échéant, peut être fourni dans votre langue. Ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

Gestion de la prestation de services

la Gestion de Prestation de Services (SDM) est incluse dans vos services de support, sauf indication contraire des présentes ou sur votre Ordre de Services, et dépend des services de support du Package de Base que vous avez achetés. Des services supplémentaires de gestion de prestation de services seront ajoutés en cas d'achat de services supplémentaires ou de services et solutions améliorés.

Support Avancé et Support Performance : Les services SDM sont fournis numériquement et par un responsable de compte pour la réussite des clients désigné. La personne désignée peut opérer à distance ou sur site dans vos locaux.

Définition détaillée du champ d'application de la Gestion de Prestation de Services

Les services de Gestion de la Prestation de Services (SDM) suivant peuvent être disponibles en fonction du Package de Base acheté :

Types de services de la Gestion de Prestation de Services	Package	
	A	P
Activation de l'organisation client	✓	✓
Produit, Service et Conseils sur les Mises à jour de Sécurité de Microsoft	✓	✓
Développement et gestion des programmes	✓	✓
Support unifié à l'intégration	✓	✓
Programme de réussite dans le cloud	✓	✓
Gestion des relations avec la haute direction	✓	✓
Module Complémentaire Gestion de Prestation de Services	+	+

Types de services de la Gestion de Prestation de Services	Package	
	A	P
Gestion de Prestation de Services sur Site	+	+

✓ - Inclus dans le Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Activation de l'organisation client : Conseils et informations fournis à l'administrateur du service de support désigné sur la façon de gérer l'utilisation de vos services d'assistance unifiée et de vous préparer à utiliser les services numériques et réactifs de support unifié.

Produit, Service et Conseils sur les Mises à jour de Sécurité de Microsoft : Informations partagées avec vous sur les caractéristiques et les changements importants des produits et services à venir, ainsi que les bulletins de sécurité pour les technologies Microsoft.

Développement et gestion des programmes : Des activités conçues pour planifier, proposer et gérer les services de votre programme de soutien à l'échelle de votre organisation afin de vous aider à tirer un meilleur parti de vos investissements dans la technologie et les services Microsoft.

Support Avancé et Support Performance : Microsoft peut vous recommander divers services destinés à vous aider à atteindre des résultats commerciaux et technologiques clés, en utilisant les fonctionnalités incluses dans votre forfait de base, ainsi que des services supplémentaires que vous pouvez acheter.

Support unifié à l'intégration : Activités visant à soutenir votre initiation au support unifié, y compris l'introduction et la promotion des capacités de libre-service dans le portail de support en ligne, dans le but d'assurer une utilisation rapide de vos services de support unifié.

Programme de réussite dans le cloud : Des services de planification et de livraison sont inclus pour vous aider à atteindre des résultats spécifiques de cloud computing, vous permettant d'accélérer la mise en œuvre, l'adoption et la valeur réalisée des technologies de cloud de Microsoft.

Gestion des relations avec la haute direction : Un ensemble d'activités pour s'assurer que l'équipe de support Microsoft s'aligne sur les priorités stratégiques de votre organisation et s'engage auprès des principaux décideurs commerciaux et technologiques.

Module Complémentaire Gestion de Prestation de Services : Vous pouvez choisir d'acheter des ressources SDM supplémentaires afin de fournir, dans le cadre d'un champ d'application prédéterminé, des services de gestion de prestation de services qui ne sont pas explicitement détaillés dans ce document. Ces personnes opéreront à distance ou sur site dans vos locaux. Ce service est également offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

Gestion de Prestation de Services sur Site : Vous pouvez demander des visites sur site auprès de votre responsable de compte pour la réussite des clients, qui peuvent nécessiter des frais supplémentaires par visite. Ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft. En cas de prestation sur site, les restrictions ci-dessous s'appliqueront.

2.3 Services et solutions améliorés

Outre les services fournis dans le cadre du Package de Base ou des services supplémentaires, les services et solutions améliorés facultatifs suivants peuvent être achetés. Ces services et solutions améliorés sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.

Service	Package	
	A	P
Ingénierie Désignée améliorée	+	+
Réponse rapide	+	+
Gestion des événements Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Support pour Développeurs	+ ¹	+ ¹
Support Stratégique Vital	+	+
Services du Support de Cybersécurité	+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

+¹ - Service supplémentaire qui peut être acheté dans les limites quantitatives fixées.

Ingénierie Désignée améliorée

Ingénierie Désignée améliorée (EDE): Un service personnalisé qui fournit un engagement technique approfondi et continu aux clients ayant des scénarios complexes. Cette offre doit répondre aux besoins et aux résultats du client en fournissant un ingénieur désigné qui développera une connaissance approfondie de l'environnement ou de la solution du client et soutiendra les objectifs commerciaux du client, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation, l'adoption ou la prise en charge des charges de travail.

Les services d'Ingénierie Désignée améliorée peuvent être achetés sous la forme d'offres prédéfinies ou d'un bloc d'heures personnalisées qui peuvent être utilisées pour obtenir des services proactifs précis.

Lorsque les services d'Ingénierie Désignée améliorée sont achetés sous la forme d'heures, ils sont ensuite déduits du nombre total d'heures achetées à mesure que vous les sollicitez et qu'ils vous sont fournis.

Les offres prédéfinies d'Ingénierie Désignée améliorée sont adaptées à votre environnement et contribuent à l'objectif souhaité. Ces offres comprennent les services proactifs prédéfinis requis intégrés.

Domaines de prédilection pour les services d'Ingénierie Désignée améliorée :

- Acquérir et conserver une connaissance approfondie de vos activités actuelles et à venir et de la configuration de votre environnement informatique pour optimiser les performances

- Documenter et partager de manière proactive des recommandations sur l'utilisation des livrables relatifs aux services de support (par exemple, les comptes-rendus des études de prise en charge, les contrôles d'intégrité, les ateliers, les programmes d'évaluation des risques)
- Harmoniser vos activités de déploiement et d'exploitation avec vos mises en œuvre actuelles ou futures de technologies Microsoft
- Améliorer les compétences techniques et opérationnelles de votre personnel informatique
- Développer et mettre en œuvre des stratégies visant à prévenir les futurs incidents et améliorer la disponibilité système de vos technologies Microsoft couvertes
- Contribuer à l'identification de la cause des incidents récurrents et à la formulation de recommandations visant à prévenir toute autre interruption des technologies Microsoft désignées

Quelle que soit la façon dont les services d'Ingénierie Désignée améliorée sont achetés, les ressources sont classées par ordre de priorité et assignées conformément au contrat conclu entre les parties lors de la réunion de lancement, comme indiqué dans votre plan de prestation de services.

Conditions préalables et limitations spécifiques au service

- Vous devez disposer d'un contrat de Services de Support Unifié Microsoft en vigueur pour prendre en charge vos services d'Ingénierie Désignée améliorée. Lorsque votre contrat de Services de Support Unifié Microsoft est résilié ou expire, vos services d'Ingénierie Désignée améliorée seront résiliés à la même date.
- Les services d'Ingénierie Désignée améliorée sont disponibles pendant les heures ouvrées normales (de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des weekends).
- Les services d'Ingénierie Désignée améliorée prennent en charge les produits et technologies Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et qui sont répertoriés dans votre Ordre de Services.
- La prestation des services d'Ingénierie Désignée améliorée est destinée au seul site de support identifié sur votre Ordre de Services.

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response : La solution Azure Rapid Response (réponse rapide) offre un support réactif accéléré pour vos services de cloud en acheminant les incidents de support vers les experts techniques et en fournissant une procédure d'escalade jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud si besoin.

Pour recevoir des services Azure Rapid Response pour les composants Microsoft Azure, vous devez soumettre un incident sur le portail de services de cloud concerné. Vos demandes de Support à la résolution de problèmes seront directement envoyées vers une file d'attente de support Azure Rapid Response, gérée par une équipe désignée d'ingénieurs spécialisés dans les services de cloud. Pour cette équipe, nous avons une connaissance basique de votre déploiement, vous devez fournir la documentation sur le déploiement Azure de base et la topologie de la base de données, ainsi que les plans de mise à l'échelle et d'équilibrage de charge le cas échéant. Bien que les incidents peuvent exiger des ressources issues de professionnels du support d'un produit standard pour être résolus, l'équipe Azure Rapid Response conserve la responsabilité principale des incidents 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an.

Pour vos composants Azure spécifiés, les délais de réponse pour la résolution des problèmes sont répertoriés dans le tableau ci-dessous ; ils annulent et remplacent les délais de réponse attendus avec un support de Package de Base. Azure Rapid Response ne couvre pas Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Test base pour M365 ou Microsoft Mesh.

L'achat d'Azure Rapid Response est assujéti à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter votre responsable de compte pour la réussite des clients pour plus de détails sur la disponibilité.

Sévérité et situation dans Azure Rapid Response	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Sévérité 1</p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique</p> <p>Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre</p> <p>Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes</p>	<p>Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins</p> <p>Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹</p> <p>Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés²</p> <p>Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud</p>	<p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹</p> <p>Accès et réponse rapides</p>
<p>Sévérité A</p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p>	<p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	

¹ Nous pouvons être amenés à renoncer au suivi 24 h/24, 7 j/7 et à offrir des prestations de niveau inférieur si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates nous permettant de poursuivre notre travail de résolution du problème

² Les services de Support à la résolution de problèmes Azure Rapid Response ne sont disponibles qu'en anglais et en japonais.

Gestion des événements Azure

Microsoft Azure Event Management (« AEM ») : AEM fournit un support proactif et réactif amélioré pendant les événements commerciaux critiques des clients.

Un événement commercial critique spécifié, pris en charge dans cette offre, est défini comme une période brève et anticipée par le client, d'impact commercial élevé et/ou de pic de demande pour le client, nécessitant les plus hauts niveaux de disponibilité et de performance de services. Les événements commerciaux critiques peuvent recevoir jusqu'à 5 jours calendaires de couverture réactive consécutive ; les clients peuvent décider d'acheter autant d'événements commerciaux critiques que nécessaire pour

une exécution consécutive et couvrir toute la durée de la demande anticipée si elle dépasse 5 jours calendaires consécutifs.

Azure Event Management est soumis à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter votre responsable de compte pour la réussite des clients pour consulter les détails sur la disponibilité. Le support ne sera pas fourni, sauf pour les événements commerciaux critiques qui ont été planifiés à l'avance et confirmés par écrit au moins 8 semaines calendaires avant le début de l'événement, sauf si Microsoft y consent. Microsoft peut, à sa discrétion, réduire la portée de l'évaluation préalable à l'événement, si elle choisit d'accepter un événement avec un préavis plus court.

AEM prend en charge les événements commerciaux critiques qui utilisent les principaux services Microsoft Azure. Chaque événement couvre une seule solution Azure. Si plusieurs solutions Azure nécessitent un support, un client doit acheter des événements supplémentaires. Une solution Azure est définie comme un ensemble d'abonnements Azure et de ressources Azure qui sont liés à un objectif commercial commun pour fournir des produits ou des services aux clients. Microsoft évaluera la solution du client pendant la période d'évaluation préalable à l'événement et communiquera les risques identifiés par écrit au client.

Dans le cadre des activités antérieures à l'événement, Microsoft doit :

- évaluer et se familiariser avec votre solution
- identifier les risques potentiels d'interruption de service et/ou d'instabilité
- effectuer des examens de capacité et de résilience sur la plateforme Azure

Microsoft fournira une documentation écrite des résultats de son évaluation, y compris des mesures visant à atténuer les risques potentiels affectant la disponibilité et la stabilité.

Pour les solutions du cloud Azure, lors de l'événement, les demandes de service d'incident liées à l'événement doivent être soumises via le portail Microsoft Azure, y compris AEM dans la description du cas.

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Sévérité 1</p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique</p> <p>Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre</p> <p>Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes</p>	<p>Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins et escalade rapide au sein de Microsoft²</p> <p>Désignation de la ressource des situations critiques dans les trente (30) minutes maximum. Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹</p> <p>Accès aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft et escalade rapide aux équipes produits Microsoft</p>	<p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹</p> <p>Accès et réponse rapides</p>

<p>Sévérité A</p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p>	<p>Mission des ingénieurs support, qui connaissent la configuration de votre solution. Le cas échéant, ces ingénieurs peuvent aider et rationaliser le processus de gestion des incidents</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	
--	---	--

¹ Microsoft pourra être amenée à renoncer au suivi 24 h/24, 7 j/7 si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates nous permettant de poursuivre notre effort de résolution du problème.

² Les services de Support à la Résolution de Problèmes AEM ne sont disponibles qu'en anglais

Microsoft fournira un résumé après l'événement de tous les cas ouverts pendant le support réactif et s'assurera que ces cas sont résolus.

Pour les clients Microsoft Cloud for Retail :

La gestion des événements pour les clients Microsoft Cloud for Retail fournit un support proactif et réactif amélioré pendant les événements commerciaux critiques des clients Microsoft Cloud for Retail.

Cette offre prend en charge les événements uniquement pour les clients qui ont acheté une licence Microsoft Cloud for Retail. Cette offre ne prendra en charge que les solutions Microsoft Cloud for Retail suivantes : D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, Module complémentaire POS, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (en prévisualisation – le nom peut être sujet à modification), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse Analytics. Les termes des produits pour les solutions énumérées sont publiés régulièrement par Microsoft sur le site <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou un site ultérieur que Microsoft communiquera).

Un événement commercial critique spécifié, pris en charge dans cette offre, est défini comme une période brève et anticipée par le client, d'impact commercial élevé et/ou de pic de demande pour le client, nécessitant les plus hauts niveaux de disponibilité et de performance de services. Les événements commerciaux critiques peuvent recevoir jusqu'à 5 jours calendaires de couverture réactive consécutive ; les clients peuvent décider d'acheter autant d'événements commerciaux critiques que nécessaire pour une exécution consécutive et couvrir toute la durée de la demande anticipée si elle dépasse 5 jours calendaires consécutifs.

Cette offre est soumise à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter votre responsable de compte pour la réussite des clients pour consulter les détails sur la disponibilité. Le support ne sera pas fourni, sauf pour les événements commerciaux critiques qui ont été planifiés à l'avance et confirmés par écrit au moins 8 semaines calendaires avant le début de l'événement.

Microsoft évaluera la solution du client pendant la période d'évaluation préalable à l'événement et communiquera les risques identifiés par écrit au client.

Dans le cadre des activités antérieures à l'événement, Microsoft doit :

- évaluer et se familiariser avec votre solution, comme expliqué ci-dessus
- identifier les risques potentiels d'interruption de service et d'instabilité
- effectuer des examens de capacité et de résilience sur la plateforme Azure
- fournir des conseils sur les meilleures pratiques du secteur à partir des ressources techniques et opérationnelles désignées

Microsoft fournira une documentation écrite des résultats de son évaluation, y compris des recommandations de mesures et de meilleures pratiques visant à atténuer les risques potentiels affectant la disponibilité et la stabilité.

Si l'événement comprend une solution du cloud Azure, lors de l'événement, les demandes de service d'incident liées à l'événement pour les solutions Azure doivent être soumises via le portail Microsoft Azure, y compris AEM dans la description du cas.

Si l'événement inclut une solution du cloud D365 ou M365, pendant l'événement, les demandes de service d'incident liées à l'événement pour ces solutions doivent être soumises via le Centre de solutions, y compris en sélectionnant le produit où le problème s'est produit et dans le cadre du plan de support « Événement D365 » dans le cas des demandes liées à D365.

Pour les produits Azure :

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Sévérité 1</p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique</p> <p>Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre</p> <p>Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes</p>	<p>Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins et escalade rapide au sein de Microsoft²</p> <p>Désignation de la ressource des situations critiques dans les trente (30) minutes maximum. Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹</p> <p>Accès aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft et escalade rapide aux équipes produits Microsoft</p>	<p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹</p> <p>Accès et réponse rapides</p>

<p>Sévérité A</p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p>	<p>Mission des ingénieurs support, qui connaissent la configuration de votre solution. Le cas échéant, ces ingénieurs peuvent aider et rationaliser le processus de gestion des incidents</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	
--	---	--

¹ Microsoft pourra être amenée à renoncer au suivi 24 h/24, 7 j/7 si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates nous permettant de poursuivre notre effort de résolution du problème.

² Les services de Support à la Résolution de Problèmes AEM ne sont disponibles qu'en anglais

Pour tous les autres produits, les réponses aux incidents seront conformes aux éléments suivants :

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
-----------------------	----------------------	----------------------

<p>Sévérité 1</p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique.</p> <p>Nécessite une attention immédiate</p>	<p>Composants Azure¹</p> <p>Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins</p> <p>Tous les autres produits et services - Première réponse par téléphone en une heure ou moins</p> <p>Désignation de la Ressource des situations critiques²</p> <p>Ressources sur site, après vingt-quatre (24) heures, avec l'accord du client</p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7³</p> <p>Escalade rapide dans Microsoft aux équipes produit</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	<p>-</p> <p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7³</p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p>Sévérité A</p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p> <p>Nécessite une prise en charge dans l'heure</p>	<p>Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins</p> <p>Désignation de la Ressource des situations critiques²</p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7²</p>	<p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7³</p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p>Sévérité B</p> <p>Impact modéré sur l'activité :</p> <p>Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité</p> <p>Nécessite une prise en charge dans un délai de deux (2) heures ouvrées⁶</p>	<p>Première réponse par téléphone en deux (2) heures ou moins</p> <p>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement⁴</p>	<p>Allocation des ressources appropriées afin de maintenir le suivi de Microsoft</p> <p>Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p>Sévérité C</p> <p>Impact minimum sur l'activité :</p>	<p>Première réponse par téléphone en quatre (4) heures ou moins</p> <p>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement⁴</p>	<p>Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas</p> <p>Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>L'activité se poursuit pour l'essentiel malgré des gênes minimales ou inexistantes pour les services</p> <p>Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures ouvrées⁶</p>		

¹ Le temps de réponse indiqué pour vos composants Azure ne couvre pas Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ou Billing & Subscription Management.

² Les Responsables des situations critiques contribuent à la résolution rapide des problèmes par l'intermédiaire d'une prestation, d'une procédure d'escalade, d'une mobilisation de ressources et d'une coordination adéquates.

³ Nous pouvons être amenés à rétrograder le niveau de sévérité de votre demande si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates pour nous permettre de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

⁴ Les heures ouvrées sont généralement définies du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends. Elles peuvent varier légèrement selon votre pays.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct : Offre une meilleure prise en charge pour les charges de travail fondamentales de votre client de production Microsoft Office 365 qui comprend un accès prioritaire à l'équipe technique Office 365. Ce service sera disponible pour le ou les locataires répertoriés, moyennant des frais supplémentaires. Il est défini dans une Annexe référencée dans votre Ordre de Services.

Support pour Développeurs

Support pour Développeurs : Fournit un support proactif approfondi basé sur des connaissances du cloud et du produit pendant le cycle de développement de l'application. Il s'adresse aux développeurs des clients qui créent, déploient et gèrent des applications sur une plateforme Microsoft.

Le Support pour Développeurs offre une assistance complète en fournissant aux clients une architecture de cloud, des évaluations de la vulnérabilité, des solutions ALM/DevOps, un cycle de vie de développement de sécurité, des contrôles de code, des solutions d'évaluation des performances et de suivi, de modernisation des applications, de mise en œuvre et de gestion de l'Internet des objets (IdO), de formation et de test. Le Support pour Développeurs est disponible moyennant des frais supplémentaires.

Support Stratégique Vital

Support Stratégique Vital : Fournit un niveau de support supérieur pour un ensemble défini de produits Microsoft et de Services en Ligne contenus dans vos solutions critiques, comme spécifié dans votre Ordre de Services. Le Support Stratégique Vital fournit un programme personnalisé de services d'assistance. Il est disponible moyennant des frais supplémentaires et il est défini dans une annexe mentionnée dans votre Ordre de Services.

Services du Support de Cybersécurité : Fournit une assistance spécialisée en matière de cybersécurité dans des scénarios réactifs et proactifs (« Services de cybersécurité »). Ces services permettent de réduire le risque de cyberattaques ciblées, de mieux se préparer aux situations de crise de sécurité ou d'enquêter et de contenir une compromission active de la sécurité. Les services de cybersécurité offrent un programme personnalisé de services de support. Ils sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et définis dans une Annexe mentionnée dans votre Ordre de Services.

2.4 Support Pays multiples

Présentation des Services de Support Pays multiples

En conjonction avec les Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft, le Support Pays multiples vous fournit de l'aide dans plusieurs Sites de support, comme décrit dans votre Ordre de Services (ou Ordres de Services). La description de la structure du Support Pays multiples est la suivante :

- **Hôte :** Il s'agit du Site de support pour lequel vous avez contracté les Services de Support Unifié Microsoft dans votre Ordre de Services. Sauf spécification contraire, il s'agira du site de support principal de votre Responsable de compte pour la réussite des clients.
- **Aval :** Il s'agit d'un Site de support désigné dans votre Ordre de Services au sein duquel vous recevrez les Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft, en dehors du site Hôte, et pour lequel vous avez droit aux Services que vous achetez pour ce site.

Procédure d'achat

La présente SCSD décrit les services de Support Pays multiples disponibles. Les Services spécifiques et les quantités associées, le cas échéant, seront énumérés dans l'Ordre de Services par Site de support.

Les Services décrits dans les présentes peuvent être livrés à vos Sites de support désignés dans l'Ordre de services de l'hôte et, le cas échéant, attribués par l'hôte, dans le cadre de votre contrat de Services de Support Unifié Microsoft avec les modifications suivantes :

- **Services du Package de Base :** Sauf indication contraire, les services du Package de Base (ceux marqués d'un « ✓ ») seront offerts à vos Sites de Support désignés ou attribués aux Sites de Support par l'Hôte sur l'Ordre de Services de l'Hôte.
- **Services Réactifs :** Les Services Réactifs peuvent être fournis à distance à des endroits autres que et y compris l'hôte.
- **Gestion de Prestation de Services (SDM) :** Tel qu'indiqué dans votre Ordre de service, la SDM peut être livrée à l'hôte et à l'emplacement ou aux emplacements de soutien en aval désignés. La disponibilité des services de SDM inclus dans votre Package de Base sera attribuée par l'hôte et gérée par le Responsable de compte pour la réussite des clients de l'hôte. La prestation de SDM sera limitée aux heures d'ouverture de l'établissement de l'hôte. Des services SDM supplémentaires peuvent être nécessaires lors de l'achat de services supplémentaires ou de services et solutions améliorés.
 - **SDM supplémentaire :** Des ressources supplémentaires SDM peuvent être achetées pour l'hôte ou les emplacements de soutien en aval, tel qu'indiqué dans un bon de travail, et seront livrées à l'emplacement de soutien désigné. Sous réserve de la disponibilité des ressources et de ce qui précède.

La disponibilité des services optionnels (ceux indiqués par « + » dans les tableaux de Support) est la suivante :

- **Services Proactifs**

- Vous pouvez bénéficier de Services Proactifs, répertoriés dans votre Ordre de Services et disponibles dans les Sites de support désignés dans votre Ordre de Services, autres que les Pays d'Exception.
- **Services de maintenance – Analyse des Causes** : Les services achetés seront mis à la disposition du personnel dans le ou les sites de soutien désignés.
- **Conseiller Technologique (STA)** : Les services STA seront disponibles dans le ou les Sites de soutien désignés dans votre bon de travail, à l'exception des pays d'exception, et sont assujettis à la disponibilité des ressources.
- **Services et solutions améliorés** : Tous les services et solutions améliorés peuvent être achetés pour être utilisés dans des Sites de Support de l'hôte ou en aval. Sous réserve de disponibilité. D'autres restrictions peuvent s'appliquer.
- Tous les autres services de support achetés seront disponibles dans les Sites de Support indiqués dans votre Ordre de Services.

Conditions générales supplémentaires du Support Pays multiples

Outre les conditions générales énoncées dans les présentes et votre Ordre de Services, nos prestations de services, comme énoncé dans les présentes, reposent sur les conditions préalables et principes généraux suivants :

- Nous sommes susceptibles de permettre au personnel d'un ou de plusieurs Sites de soutien non désignés de participer à des services proactifs à distance qui ont été achetés pour l'hôte ou un centre de soutien en aval et désignés dans l'ordre de service. Une telle participation sera autorisée à la discrétion de Microsoft.
- Des Avoirs Proactifs ne peuvent être échangés qu'entre les Sites de soutien hôtes et en aval indiqués sur votre Ordre de Services, sauf tel qu'indiqué. Tous les échanges seront effectués en se basant sur les taux de change et frais alors en vigueur pour les Avoirs Proactifs dans les Sites de soutien respectifs. Les taux en vigueur peuvent être fournis par votre Représentant des Services Microsoft. Tous échanges aboutissant à des fractions d'Avoirs Proactifs seront arrondis à l'unité la plus proche. Les Avoirs Proactifs ne peuvent pas être échangés à destination ou en provenance de Pays d'Exception.
- Le Client est seul responsable de toute obligation fiscale découlant de la distribution ou de l'échange de services de support achetés entre l'hôte et les Sites de Support en aval.
- Les changements ou échanges de services effectués pendant la durée de l'ordre de travail peuvent nécessiter un contrat par écrit.

- **Consolidation de la Facturation** : Sauf indication contraire, une seule facture sera émise pour le montant dû, comprenant tous les Services pour tous les Sites de support indiqués sur votre Ordre de Services. Les impôts seront basés sur l'évaluation du Signataire Microsoft et de votre Site hôte. Le Client sera seul responsable de tous impôts supplémentaires dus.
- **Exceptions à la Consolidation de la Facturation** : Les services achetés fournis en République d'Inde, en République Populaire de Chine, en République de Chine (Taïwan), en République de Chine (Hong Kong), en République de Corée, au Japon, en Nouvelle-Zélande, à Macao et en République d'Australie (**tous les pays d'exception**) doivent avoir chacun un Ordre de service distinct énumérant les services à livrer dans ce Site de soutien. Les services seront facturés à ce Site de support respectif et incluront toute taxe locale applicable.

2.5 Conditions générales supplémentaires

Les services de Support Unifié Microsoft sont fournis selon les conditions préalables et les principes généraux suivants.

- Les services réactifs du Package de Base sont fournis à distance dans les locaux de vos interlocuteurs de support désignés. Tous les autres services sont fournis à distance dans vos locaux désignés ou énumérés sur votre Ordre de Services, sauf mention écrite contraire.
- Les services réactifs du Package de Base sont fournis en anglais et, le cas échéant, peuvent être fournis dans votre langue. Tous les autres services seront fournis dans la langue du site Microsoft fournissant les services ou en anglais, sauf accord écrit contraire.
- Nous fournissons un support pour toutes les versions des produits logiciels et de Services en Lignes Microsoft commercialisés que vous avez achetés en fonction des contrats et des accords de mise en œuvre de licences déclarés et/ou des ID du compte de facturation dans l'Annexe A de votre Ordre de Services et qui sont identifiés dans les Conditions relatives aux Produits publiées régulièrement par Microsoft sur le site <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou un site successeur identifié par Microsoft), sauf indication contraire dans un Ordre de Services ou une Annexe à la présente Description des Services de Support et de Conseil, ou exclusion sur votre portail de support en ligne à l'adresse <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Le support pour les produits en version précommerciale et bêta n'est pas assuré, sauf mention contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis dans le cadre d'un Ordre de Services de Support et pendant la Durée de celui-ci, sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la Durée de l'Ordre de Services applicable.
- La planification des services dépend de la disponibilité des ressources et les ateliers peuvent être annulés si le nombre d'inscriptions minimum n'est pas atteint.
- Nous pouvons être amenés à accéder à votre système par une connexion à distance pour analyser les problèmes, à votre demande. Notre équipe accèdera uniquement aux systèmes pour lesquels elle détient votre autorisation. Pour utiliser une connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès et le matériel nécessaires.
- Certains services peuvent nous amener à devoir stocker les données de vos clients, à les traiter et à y accéder. Dans ce cas, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft et conformes à nos règles et processus de protection des données. Si vous exigez que nous

- utilisations des technologies non approuvées par Microsoft, vous comprenez et acceptez être seul responsable de l'intégrité et de la sécurité des données de vos clients et que Microsoft exclut toute responsabilité liée à l'utilisation de technologies non approuvées par Microsoft.
- Si vous souhaitez annuler un service déjà planifié, Microsoft peut déduire des frais d'annulation pouvant aller jusqu'à 100 % du prix du service, si l'annulation ou la re planification a lieu moyennant un préavis de moins de quatorze (14) jours avant le premier jour de prestation.
 - Lors de l'achat de services supplémentaires, nous pouvons demander l'inclusion de la gestion de prestation de services pour faciliter la prestation.
 - Si vous avez commandé un type de service et souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter la valeur équivalente à ce service alternatif, s'il est disponible dans votre Package de Base, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
 - Les incidents d'aide à la résolution de problèmes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 des avantages de la Software Assurance (Incidents SA PRS ou « SAB »), peuvent être convertis en une valeur équivalente (telle que déterminée par Microsoft) et utilisés pour les frais du support de votre Package de Base, les composants éligibles de l'Ingénierie Désignée améliorée et/ou les composants éligibles des services et solutions améliorés. Votre ressource de gestion des prestations peut confirmer ces valeurs et frais, le cas échéant. Après un délai de trente (30) jours à compter de la date d'entrée en vigueur de l'assistance technique et/ou assistance pluriannuelle à la date anniversaire annuelle, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur équivalente du déficit de tout Avantage de la Software Assurance que vous soumettez aux fins d'une telle conversion, comme cela est indiqué sur votre Ordre de Services. Les avantages de la Software Assurance sont soumis aux conditions énoncées dans le présent document et aux conditions du produit, y compris, mais sans s'y limiter, à l'Annexe B des conditions du produit. De plus amples détails sont également disponibles sur www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, tels que les changements apportés à la prestation de soutien à la résolution de problèmes à partir de février 2023 qui affecteront l'éligibilité du Package de Base ou des éléments éligibles de votre contrat de support et qui peuvent entraîner des ajustements de la valeur équivalente des incidents.
 - Tous les services supplémentaires peuvent ne pas être disponibles dans votre pays. Veuillez contacter votre responsable de la prestation de services pour plus d'informations.
 - Vous reconnaissez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft auquel vous nous donnez accès est celui que vous possédez.
 - Les services peuvent inclure des Livrables, des conseils et des directives relatifs au code que vous ou Microsoft possédez, ou la prestation directe d'autres services de support.
 - Lors de la prestation de Services Réactifs, Microsoft ne fournit aucun code, autre qu'un exemple de code.
 - Le Client assumera toutes les responsabilités et les risques associés à la mise en œuvre et à la maintenance de tout code fourni dans l'exécution des services de support.
 - Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
 - Les Services ne peuvent pas être fournis pour vos clients.

- Si vous disposez d'un Package de Base assorti d'un Support Avancé ou d'un Support Performance, lorsqu'une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés.
- Les services d'assistance technique GitHub sont fournis par GitHub, Inc, une filiale à part entière de Microsoft Corporation. Nonobstant toute mention contraire dans votre Ordre de Services, la déclaration de confidentialité de GitHub disponible sur https://aka.ms/github_privacy et l'addendum sur la protection des données et l'exposition sur la sécurité de GitHub disponible sur https://aka.ms/github_dpa s'appliqueront à votre achat de services d'assistance technique GitHub.
- D'autres conditions préalables et principes généraux peuvent être précisés dans les Annexes concernées.

2.6 Vos responsabilités

L'optimisation des avantages des services de Support Unifié Microsoft dépend de l'exécution de vos obligations, outre celles décrites dans toute annexe applicable. Tout manquement à l'une des obligations suivantes pourra entraîner des retards dans la fourniture des Services :

- Vous désignerez un administrateur des services de support qui prendra en charge votre équipe et la gestion de toutes vos activités de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes à nos services en cas d'incident.
- En fonction de votre Package de base comme indiqué ci-dessous, vous pouvez désigner des interlocuteurs de support réactifs désignés qui sont responsables de la création des demandes de support via le site Web du support Microsoft ou par téléphone. Les administrateurs de cloud pour vos services basés sur le cloud peuvent également soumettre des demandes de support cloud via les portails de support concernés.
 - Support Élémentaire – Jusqu'à Dix (10) interlocuteurs nommés maximum.
 - Support Avancé – Un minimum de cinquante (50) interlocuteurs nommés. Vous pouvez également prétendre à de nouveaux interlocuteurs. Veuillez consulter votre responsable de compte pour la réussite des clients pour plus de détails.
 - Support Performance – Inclure des interlocuteurs nommés selon les besoins.
- Pour appuyer les demandes de support de services en ligne, les administrateurs de cloud, pour vos services basés sur le cloud, doivent soumettre les demandes de support par le biais du portail de support du service en ligne applicable.
- Lorsque vous envoyez une demande de service, vos interlocuteurs de support réactif doivent avoir une connaissance de base du problème que vous rencontrez et la capacité de reproduire le problème afin d'aider Microsoft à le diagnostiquer et à le catégoriser. Ces contacts doivent aussi connaître les produits Microsoft pris en charge et votre environnement Microsoft pour contribuer à résoudre les problèmes liés aux systèmes et aider Microsoft à analyser et résoudre les demandes de service.
- Lorsque vous soumettez une demande de service, vos interlocuteurs de support réactif peuvent être tenus d'effectuer des activités de détermination du problème et de résolution, conformément à notre demande. Ces activités peuvent inclure l'analyse du réseau, la capture de messages d'erreur, la collecte d'informations de configuration, la modification de la

configuration des produits, l'installation de nouvelles versions de logiciels ou de nouveaux composants ou la modification de processus.

- Vous vous engagez à collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services en fonction des services que vous avez achetés.
- Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant les interlocuteurs désignés nommés sur votre Ordre de Services.
- Il vous incombe de sauvegarder vos données et de reconstituer les fichiers perdus ou altérés à la suite de défaillances majeures. Vous êtes également responsable de la mise en œuvre des procédures nécessaires à la protection de l'intégrité et de la sécurité de vos logiciels et données.
- Vous acceptez, lorsque cela est possible, de répondre aux enquêtes de satisfaction client concernant les services que nous vous proposerons de temps en temps.
- Vous prenez à votre charge tous les frais de déplacement ou autres encourus par vos salariés ou prestataires.
- Votre responsable de la prestation de services peut vous demander de prendre en charge d'autres responsabilités en fonction du service acquis.
- Lorsque vous utilisez les services de cloud dans le cadre de ce support, vous devez acheter ou avoir déjà souscrit un abonnement ou un forfait pour le service en ligne concerné.
- Si vous disposez d'un Package de Support Avancé ou de Support Performance, vous vous engagez à soumettre vos demandes de services Proactifs et de solutions améliorées avec les données nécessaires ou correspondantes au plus tard soixante (60) jours avant la date d'expiration de l'Ordre de Services applicable.
- Si vous disposez d'un Package de Support Avancé ou de Support Performance, vous acceptez de fournir à nos équipes de prestation de services, devant être présentes sur site, un téléphone, un accès haut débit à Internet et un accès à vos systèmes et outils de diagnostic internes, selon le cas.

© 2022 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Toute utilisation ou distribution de ces documents sans l'autorisation expresse de Microsoft Corporation est strictement interdite.

Microsoft et Windows Server sont des marques commerciales déposées de Microsoft Corporation, aux États-Unis d'Amérique et/ou dans d'autres pays. Les noms de sociétés et produits mentionnés dans les présentes peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.