

# Description des Services de Support Unifié Microsoft Enterprise (USSD)

Juillet 2021

# Table des matières

1	À propos de ce document .....	3
2	Services de support .....	4
	<b>2.1 Procédure d'achat</b> .....	4
	<b>2.2 Description des services</b> .....	5
	2.2.1 Services proactifs.....	5
	2.2.2 Services réactifs.....	10
	2.2.3 Gestion de la prestation de services.....	14
	<b>2.3 Services et solutions améliorés</b> .....	16
	2.3.1 Ingénieurs Support Désignés .....	17
	2.3.2 Rapid Response .....	18
	2.3.3 Gestion des événements Azure .....	19
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct .....	20
	2.3.5 Support pour Développeurs .....	20
	2.3.6 Support Stratégique Vital .....	20
	<b>2.4 Support Pays multiples</b> .....	21
	Présentation des Services de Support Pays multiples.....	21
	Procédure d'achat.....	21
	Conditions générales supplémentaires du Support Pays multiples.....	22
3	Conditions générales supplémentaires.....	23
4	Vos responsabilités.....	25

# 1 À propos de ce document

La Description des Services de Support Unifié 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 Enterprise (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, avec des services supplémentaires, et sous forme 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	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. Une partie de votre Package de Base comprend une Allocation Flexible* à utiliser pour ajouter des services proactifs (marqués par « + »), des services et des solutions améliorés et/ou des services proactifs personnalisés selon votre Package de Base. Les services inclus dans le Package de Base sont signalés par le symbole « ✓ » dans cette section.
Services supplémentaires	Des services de support supplémentaires 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.
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 vous fournit de l'aide dans plusieurs Sites de support, comme décrit dans votre Ordre de Services (ou Ordres de Services).

\*L'Allocation Flexible est une portion flexible du prix catalogue de votre Package de Base, qui peut être appliquée à l'achat de services proactifs, de services et de solutions améliorés, d'Avoirs Proactifs ou de services proactifs personnalisés lors de l'achat des services. Votre représentant Microsoft vous fournira la partie du prix catalogue de votre Package de Base disponible pour une utilisation en tant qu'Allocation Flexible. Les conditions suivantes s'appliquent pour l'attribution de votre Allocation Flexible :

- Jusqu'à 20 % de votre Allocation Flexible peut être appliquée à l'achat d'Avoirs Proactifs ou de services proactifs personnalisés.
- L'Allocation Flexible ne peut pas être utilisée pour les services de Gestion de Prestation de Services, comme défini dans les présentes.
- Tous les services et solutions améliorés achetés avec Allocation Flexible sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la Durée de l'Ordre de Services applicable.
- Toutes les Allocations Flexibles disponibles doivent être attribuées par heure d'exécution du contrat, sinon elles seront perdues.

## 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.

### 2.2.1 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.

#### Services de Planification

Les services de planification fournissent des évaluations et des études de votre infrastructure actuelle, de vos données, de votre environnement de sécurité et d'application pour vous aider à planifier vos corrections, mises à jour, migrations, déploiements ou mises en œuvre de solutions en fonction des résultats souhaités.

Types de service de planification	Planification
<b>Validation Technique</b>	<b>+</b>

+ - 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

Les services de mise en œuvre fournissent une expertise technique et de gestion de projet pour accélérer la conception, le déploiement, la migration, la mise à jour et la mise en œuvre des solutions technologiques Microsoft.

Types de services de mise en œuvre	Planification
<b>Services d'Intégration</b>	+

+ - 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

Les services de maintenance aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont généralement planifiés avant la fourniture des services afin de garantir la disponibilité des ressources.

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

✓ - 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

Les services d'optimisation sont axés sur les objectifs d'utilisation optimale des investissements technologiques du client. Ces services peuvent inclure l'administration à distance de services de cloud, l'optimisation de l'adoption de fonctionnalités des produits Microsoft par les utilisateurs finaux et l'assurance d'une sécurité renforcée et d'une posture d'identité.

Types de services d'optimisation	Planification
<b>Services d'adoption</b>	+
<b>Services Axés sur le Développement</b>	+
<b>Gestion des Services Informatiques</b>	+

Types de services d'optimisation	Planification
<b>Services de sécurité</b>	+

+ - 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

Les services de formation dispensent des formations sur site, en ligne ou à la demande permettant à votre personnel de support de renforcer ses compétences techniques et opérationnelles.

Types de services de formation	Planification
<b>Formation à la Demande</b>	✓
<b>Webcasts</b>	✓
<b>Conférences interactives ou « Chalk Talk »</b>	+
<b>Ateliers</b>	+

✓ - Inclus dans votre Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

**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	Planification
<b>Services Proactifs Personnalisés (services de Maintenance, d'Optimisation et de Formation)</b>	+
<b>Conseiller Technologique</b>	+

+ - 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.

Autres services proactifs	Planification
<b>Avoirs Proactifs</b>	+

**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.

### 2.2.2 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.

Types de services réactifs	
<b>Support Conseil</b>	✓
<b>Assistance à la Résolution de Problèmes</b>	✓
<b>Gestion du Support Réactif</b>	✓
<b>Support Hotfix Étendu</b>	✓
<b>Support sur Site</b>	+
<b>Analyse des Causes</b>	+
<b>Module Complémentaire de Gestion du Support Réactif</b>	+
<b>Services du Support de Cybersécurité</b>	+

✓ - 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.

**Résolution de problèmes techniques :** 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 suivants.

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.

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></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 Azure<sup>1</sup></p> <p>Première réponse par téléphone en 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 critiques<sup>2</sup></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/7<sup>3</sup></p> <p>Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	<p>- Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p><b>Sévérité A</b></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 critiques<sup>2</sup></p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></p>	<p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p><b>Sévérité B</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 ouvrées<sup>4</sup></p>	<p>Première réponse par téléphone en deux (2) heures ou moins</p> <p>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement<sup>4</sup></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>

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité C</b></p> <p>Impact minimum sur l'activité :</p> <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 ouvrées<sup>4</sup></p>	<p>Première réponse par téléphone en quatre (4) heures ou moins</p> <p>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement<sup>4</sup></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>

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

**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.

Selon les tableaux de gestion des incidents ci-dessus, pour les incidents de sévérité B et C, 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 de sévérité 1, une procédure d'escalade améliorée est lancée et automatiquement mise en œuvre. 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 ouvrées, vous pouvez acheter des heures supplémentaires de Gestion de Support Réactif.

**Support Hotfix Étendu :** Le Support Hotfix Étendu vous permet de demander des correctifs qui ne sont pas liés à la sécurité pour un logiciel Microsoft donné entré dans la Phase de Support Étendu du cycle de vie fixe, comme défini par la Politique sur le site <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Conditions préalables et limitations spécifiques au service :

- La disponibilité du Support Hotfix Étendu est réservée aux produits / familles de produits suivants :
  - Applications : Office
  - Dynamics : AX, CRM
  - Serveur : Exchange Server, SQL Server, System Center (à l'exclusion de Configuration Manager), Windows Server
  - Systèmes : client Windows, systèmes d'exploitation embarqués Windows

- Pour la plupart des dernières informations sur la disponibilité de correctifs non associés à la sécurité pour des versions de produits spécifiques, vérifiez les notes du cycle de vie du produit ici.
- Bien que nous consentions des efforts raisonnables, sur le plan commercial, pour répondre à vos demandes de correctifs non liés à la sécurité, vous reconnaissez que dans certains cas, il peut s'avérer impossible de créer ou de fournir un correctif.
- Les correctifs sont destinés à résoudre un problème spécifique et ne sont pas soumis à des tests de régression.
- Les correctifs ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre consentement écrit.
- Les délais de livraison des correctifs pour des versions non anglaises peuvent varier et des frais de localisation peuvent s'appliquer.
- Nous ne fournissons aucune caractéristique, fonctionnalité, mise à jour ou modification de conception supplémentaire. Nous traitons uniquement les problèmes posés par un produit sélectionné causant un incident, une perte de données ou une non-conformité importante du produit par rapport à sa fonctionnalité documentée.

**Support sur site :** Le Support réactif sur site vous fournit une assistance sur votre site. Ce service est soumis à la disponibilité des ressources Microsoft et fait l'objet d'une facturation supplémentaire pour chaque visite sur site.

**Analyse des Causes :** Si une demande explicite est formulée avant que l'incident ne soit clos, 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.

**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.

### 2.2.3 Gestion de la prestation de services

La Gestion de la Prestation de Services (SDM) est incluse dans vos services de support, sauf indication contraire aux présentes ou sur votre Ordre de Services. Des services supplémentaires de gestion de prestation de services peuvent être ajoutés en cas d'achat de services supplémentaires ou de services et solutions améliorés.

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.

### Champ d'application de la Gestion de Prestation de Services

Les services SDM suivants sont disponibles :

Types de services de la Gestion de Prestation de Services	Planification
<b>Activation de l'organisation client</b>	✓
<b>Produit, Service et Conseils sur les Mises à jour de Sécurité de Microsoft</b>	✓
<b>Développement et gestion des programmes</b>	✓
<b>Intégration du Support Unifié Enterprise</b>	✓
<b>Programme de réussite dans le cloud</b>	+
<b>Développeur et Responsable de compte pour la réussite des clients</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Gestion des relations avec la haute direction</b>	✓
<b>Module Complémentaire Gestion de Prestation de Services</b>	+
<b>Gestion de Prestation de Services sur Site</b>	+

✓ - Inclus dans le Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

✓<sup>1</sup> – Services supplémentaires pouvant être fournis par Microsoft.

**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. 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.

**Développeur et Responsable de compte pour la réussite des clients :** Une ressource de support Microsoft axée sur le développement qui fournira des conseils stratégiques pour accélérer l'innovation et stimuler l'efficacité tout au long du cycle de vie du développement logiciel. Ces ressources limitées peuvent être attribuées par Microsoft, si les conditions le permettent.

**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 opèreront 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.

### 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	Planification
<b>Ingénieurs Support Désignés</b>	+
<b>Réponse rapide</b>	+
<b>Gestion des événements Azure</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Développeur Avancé</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Support Stratégique Vital</b>	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

+<sup>1</sup> - Service supplémentaire qui peut être acheté dans les limites quantitatives fixées.

### 2.3.1 Ingénieurs Support Désignés

**Ingénieurs Support Désignés** : les services des DSE 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 des DSE sont achetés sous la forme d'heures, celles-ci sont ensuite déduites du nombre total d'heures achetées à mesure que vous les sollicitez et qu'elles vous sont fournies.

Les offres DSE prédéfinies sont adaptées à votre environnement et vous aident à obtenir le résultat souhaité. Ces offres comprennent les services proactifs prédéfinis requis intégrés.

Domaines de prédilection des Services des DSE :

- 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 des DSE sont achetés, les ressources sont classées par ordre de priorité et assignées conformément à l'accord 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 DSE. Lorsque votre contrat de Services de Support Unifié Microsoft est résilié ou expire, votre service DSE sera résilié à la même date.
- Les services des DSE 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 des DSE 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 des DSE est destinée au seul site de support identifié sur votre Ordre de Services.

### 2.3.2 Rapid Response

**Rapid Response** : la solution Rapide 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 de Rapid Response pour les composants Microsoft Azure spécifiés dans votre Ordre de Services, vous devez soumettre un incident sur le portail de services de cloud concerné. Vos demandes d'Assistance à la Résolution de Problèmes seront directement envoyées vers une file d'attente d'assistance 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 résolu, l'équipe 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. Rapid Response ne couvre pas Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ou Billing & Subscription Management.

L'achat de 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 Rapid Response	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></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/7<sup>1</sup></p> <p>Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés<sup>2</sup></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<sup>1</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p>
<p><b>Sévérité A</b></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>	

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Les services d'Assistance à la Résolution de Problèmes Rapid Response ne sont disponibles qu'en anglais.

### 2.3.3 Gestion des événements Azure

La Gestion des événements Microsoft Azure (« AEM ») fournit une assistance améliorée avant, pendant et après les événements critiques pour le client (« Événement »). Un événement critique est défini comme une période 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 doivent être confirmés par votre Responsable de compte pour la réussite des clients au moins 8 semaines avant l'événement.

AEM prend en charge les événements qui utilisent les principaux services Microsoft Azure. Les détails de la solution et les services Azure qu'elle exploite doivent être partagés avec l'équipe AEM bien avant l'événement, mais pas plus tard que, dans le cadre de l'évaluation.

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

- évaluer et se familiariser avec votre solution
- identifier les risques potentiels d'interruption de service et/ou d'instabilité
- déterminer les résultats souhaités dans une perspective de résilience
- développer et maintenir à jour le plan de prestation de services pour la solution

L'équipe d'assistance AEM fournira une liste des actions recommandées et requises pour remédier aux problèmes qui pourraient affecter la disponibilité ou la performance de la solution le jour de l'événement.

Pendant l'événement, l'équipe AEM sera informée des détails de l'événement et sera prête à résoudre les problèmes affectant la solution.

Vous pouvez demander l'Assistance à la Résolution de Problèmes pour la solution deux semaines avant l'événement, pendant l'événement et une semaine après l'événement\*.

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></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 Microsoft jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud pour tous les Services Microsoft Azure<sup>2</sup></p> <p>Désignation du responsable des situations critiques dans les trente (30) minutes maximum.</p> <p>Suivi continu 24 h/24, 7 j/7<sup>1</sup></p>	<p>Pour les Services Azure, les demandes de service d'incidents doivent être soumises en ligne via le portail Microsoft Azure, à l'aide d'un modèle prédéfini spécifié par votre Responsable de compte pour la réussite des clients</p> <p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p>

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité A</b></p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p>	<p>Accès aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft et escalade rapide aux équipes produits Microsoft</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>	<p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7<sup>1</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p>

<sup>1</sup> 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 effort de résolution du problème.

<sup>2</sup> Les services d'Assistance à la Résolution de Problèmes AEM ne sont disponibles qu'en anglais

\*L'Assistance à la Résolution de Problèmes soumise avant et après l'Événement sera traitée comme une Sévérité B.

Après l'événement, vous pouvez demander une analyse des causes profondes de tous les incidents de Sévérité 1 et de Sévérité A pour votre solution. Le cas échéant, nous proposerons des recommandations sur la façon dont les problèmes peuvent être évités à l'avenir.

### 2.3.4 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.

### 2.3.5 Support pour Développeurs

Le Support pour Développeurs fournit une assistance technique basée 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. Dans le cadre de votre contrat de support, vous pouvez acheter la solution de développement suivante :

**Développeur Avancé :** Le support Développeur Avancé 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.

### 2.3.6 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.

## 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

Les présents Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft (USSD) décrivent les 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, sauf dans les cas suivants :
  - **Support sur site** : Les Services Réactifs sur place achetés à l'avance seront offerts aux emplacements de soutien désignés dans votre bon de travail, à l'exception des pays d'exception.
    - Au cours d'une situation d'Assistance à la Résolution de Problèmes de « Sévérité 1 », les ressources de soutien sur place achetées au préalable peuvent être envoyées à des Sites de Support désignés et non désignés.
- **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 « + ») 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 (Taiwan), 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.

## 3 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 Ligne 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, comme publié 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, une Annexe à la présente Description des Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft, ou exclusion spécifique 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 utilisions 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 replanification 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 une valeur équivalente à un service alternatif disponible, 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 utilisée pour les frais du support de votre Package de Base, les composants éligibles des Ingénieurs Support Désignés (DSE) 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](http://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 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](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](https://aka.ms/github_dpa) s'appliqueront à votre achat de services d'assistance technique GitHub.
- **Règles de bon usage** - Le Client ne doit pas (et n'est pas autorisé à) utiliser les Livrables :
  - en violation d'une loi, d'une réglementation ou d'une décision ou décret des pouvoirs publics ;
  - en violation des droits d'autrui ; ou
  - dans toute application ou situation dans laquelle l'utilisation des Livrables pourrait occasionner le décès de toute personne, ou de graves dommages corporels, matériels ou environnementaux, sauf conformément à l'Article « Utilisation à Risque » ci-dessous.

#### **Utilisation à Risque**

AVERTISSEMENT : Les technologies modernes peuvent être utilisées de manières nouvelles et innovantes, et le Client doit déterminer si son utilisation spécifique de ces technologies est sûre. Les Livrables ne sont pas conçus ou destinés à soutenir une utilisation dans laquelle une interruption de service, un défaut, une erreur ou une autre défaillance d'un Livrable pourrait entraîner le décès ou des blessures corporelles graves d'une personne ou des dommages physiques ou environnementaux (collectivement, « Utilisation à Risque »). Par conséquent, le Client doit concevoir et mettre en œuvre les Livrables de manière à ce que, en cas d'interruption, de défaut, d'erreur ou de toute autre défaillance des Livrables, la sécurité des personnes, des biens et de l'environnement ne soit pas réduite en dessous d'un niveau raisonnable, approprié et légal, que ce soit en général ou pour un secteur spécifique.

L'Utilisation à Risque des Livrables par le Client est à ses propres risques. Le Client accepte de défendre, d'indemniser et de dégager Microsoft de toute responsabilité en cas de dommages, coûts et honoraires d'avocats liés à toute réclamation découlant d'une Utilisation à Risque associée aux Livrables, y compris toute réclamation fondée sur une responsabilité sans faute ou que Microsoft a été négligent dans la conception ou la prestation des Livrables au Client conformément aux spécifications du Client. L'obligation d'indemnisation qui précède vient s'ajouter à toute obligation de défense énoncée dans le Contrat du Client et n'est soumise à aucune limitation ou exclusion de toute responsabilité contenue dans lesdits contrats.

- D'autres conditions préalables et principes généraux peuvent être précisés dans les Annexes concernées.

## 4 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.
- Si vous achetez des Services de Support Pays multiples, vous êtes tenu de désigner un administrateur des services de support pour votre Site de Support hôte qui prendra en charge votre équipe locale et la gestion de toutes vos activités locales de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes à nos services en cas d'incident. De plus, il se peut que vous deviez désigner un administrateur des services de soutien dans d'autres Sites de soutien.
- Vous pouvez désigner des interlocuteurs de support réactifs, 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.
- 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.
- Vous vous engagez à soumettre vos demandes de Services Proactifs, de services et de solutions améliorés, avec les données nécessaires ou correspondantes, au plus tard soixante (60) jours avant la date d'expiration de l'Ordre de Services applicable.
- 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.

© 2021 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.