

Description des Services de Support Unifié Microsoft Enterprise (USSD)

Juillet 2024

Table des matières

1 À propos de ce document	3
2 Services d'assistance et de suivi des clients	4
2.1 Procédure d'achat	4
2.2 Allocation flexible	5
2.3 Description des Services de Support et de Conseil de Microsoft Enterprise	5
Services réactifs	13
Services de Gestion de la Réussite.....	15
2.4 Solutions améliorées	15
Caractéristiques et prestation du service	31
Limitations et exclusions duService	31
Conformité et portée du service.....	32
2.5 Support Pays Multiples	33
Présentation des Services de Support Pays multiples.....	33
Procédure d'achat.....	34
Conditions générales supplémentaires du Support Pays Multiples	34
2.6 Conditions générales supplémentaires	35
Annexe A : Graphiques des types de gravité	39
Annexe B : Services de Gestion de la Réussite	45

1 À propos de ce document

La description des Services de Support Unifié de Microsoft Enterprise vous informe sur les services de support vendus par Microsoft. Il est important de se familiariser avec la description des services que vous achetez, notamment des éventuelles conditions préalables, des exclusions de garantie, des limitations de périmètre ainsi que des obligations de vos clients. Les services que vous achetez seront énumérés dans votre Ordre de Services Enterprise (Ordre de Services) ou dans une autre déclaration de services applicable faisant référence au présent document et l'incorporant.

Notés que les services énumérés dans le présent document ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Pour savoir quels sont les services disponibles à l'achat dans votre région, veuillez contacter votre représentant Microsoft. Les services disponibles sont susceptibles de modifications.

2 Services d'assistance et de suivi des clients

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. Nos services de support sont conçus pour répondre à vos besoins spécifiques et vous aider à tirer le meilleur parti de votre investissement dans Microsoft. Nos services de support incluent les éléments suivants :

- **Services Proactifs** : Ces services sont conçus pour améliorer l'intégrité de votre infrastructure et de vos opérations informatiques.
- **Services de Gestion de la Réussite** : Ce service est conçu pour améliorer la planification et la mise en œuvre.
- **Service de Résolution des Problèmes** : Ces services permettent de résoudre les problèmes par ordre de priorité, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin de minimiser les temps d'arrêt et de garantir une réaction rapide.

2.1 Procédure d'achat

Les Services de support sont disponibles sous forme d'un Package de Base, disponible à l'achat, avec des services proactifs et des solutions améliorées, dans le cadre d'un contrat de Package de Base existant, inclus dans l'Ordre de Services Enterprise. Les détails de chaque package sont présentés ci-après :

- **Package de Base** : Ce package inclut nos services de support de base.
- **Services Proactifs** : Il s'agit de services de support supplémentaires qui peuvent être ajoutés au Package de Base, en fonction des besoins.
- **Solutions Améliorées** : Il s'agit d'expériences approfondies de support et de solutions qui peuvent être ajoutés au Package de Base, en fonction des besoins.

Veuillez noter que les services disponibles à l'achat dans le cadre du contrat de Package de Base existant sont énumérés sur l'Ordre de Services Enterprise. Pour obtenir des informations sur les services disponibles à l'achat, veuillez contacter votre représentant Microsoft.

Tableau 1 - Définitions des services de soutien

Élément	Définition
Package de Base	Combinaison de services proactifs et réactifs, axés sur la gestion de la réussite et des prestations, qui soutiennent des services proposés dans le cadre du support Microsoft pour les produits et/ou les services en ligne utilisés par votre entreprise.
Services Proactifs	Des services de support supplémentaires, y compris des 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.

Solutions Améliorées

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 sur plusieurs sites de support, comme décrit dans votre ou vos ordres de services. Le Support Unifié de Microsoft Enterprise peut inclure un Support Pays Multiples si cela est nécessaire, à condition que cette condition soit spécifiée sur votre Ordre de Services. Veuillez vous référer à la section 2.5 pour plus d'informations sur l'assistance Pays Multiples.

2.2 Allocation flexible

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'avoires proactifs ou de services proactifs personnalisés lors de l'achat des services. Votre représentant Microsoft vous donnera plus de détails sur la manière d'appliquer l'allocation flexible à votre contrat.

Les conditions suivantes s'appliquent à l'attribution de votre allocation flexible :

- **Crédits Proactifs ou Services Proactifs Personnalisés** : Jusqu'à 20 % ou 50 000 \$ de votre allocation flexible peut s'appliquer à l'achat d'avoires proactifs ou de services proactifs personnalisés.
- **Allocation Annuelle** : L'allocation flexible est allouée sur une base annuelle et tous les services auxquels l'allocation flexible a été appliquée doivent être utilisés pendant la durée annuelle applicable.
- **Services de Gestion de la Réussite** : L'allocation flexible ne peut pas être utilisée pour les services de gestion de prestation de services, comme défini dans les présentes.
- **Échange de Services** : Si vous avez commandé un type de service avec l'Allocation Flexible et si vous souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter une valeur équivalente à un autre service disponible, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- **Délai d'Attribution** : Toutes les allocations flexibles disponibles doivent être attribuées au moment de l'exécution du contrat, faute de quoi elles seront perdues.

2.3 Description des Services de Support et de Conseil de Microsoft Enterprise

Cette section décrit les éléments combinés permettant de constituer votre package de services de support. De plus, nous avons répertorié les services que vous pouvez ajouter à votre Package de Base ou pendant la durée du contrat. Une partie de votre Package de Base comprend une allocation flexible à utiliser pour ajouter des services proactifs (marqués par « + »), 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. Nos services de support incluent les éléments suivants :

- **Services Proactifs** : Ces services permettent de prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont programmés pour 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 sur votre Ordre de Services. La livraison sur site risque de ne pas être disponible pour tous les services et dans toutes les zones géographiques. La livraison sera effectuée à distance, sauf accord contraire par écrit et moyennant des frais supplémentaires, sauf vente expresse en tant que service sur site.
- **Services de Planification** : Ces services 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.

Tableau 2 - Types de service de planification

Types de service de planification	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • Validation Technique : Cet engagement fournit des éléments concrets permettant au client d'évaluer la faisabilité d'une solution technique proposée. Les 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Services d'Architecture : Un engagement, structuré comme une série de discussions menées par un expert Microsoft. Nos experts travailleront avec les clients pour traduire les exigences commerciales en architectures de solutions sur mesure qui accéléreront le succès du déploiement. Ces discussions peuvent impliquer l'évaluation des exigences techniques, l'examen de la conception de l'architecture existante et la fourniture d'informations techniques expérimentées sur les meilleures pratiques en matière d'architecture de solutions. Ce processus vise à créer une conception de solution technique qui s'aligne sur les buts et objectifs donnés et qui sert de document de référence crucial pour la phase de déploiement de la production. 	+

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services de mise en œuvre

Les services de mise en œuvre fournissent une expertise technique et de gestion de projet à court terme qui permet d'accélérer la conception, le déploiement, la migration, la mise à jour et la mise en œuvre des solutions technologiques Microsoft.

Tableau 3 - Types de service de mise en œuvre

Types de services de mise en œuvre	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • Services d'Intégration : Prestation d'un support à court terme pour le déploiement, la migration, la mise à niveau ou le développement de fonctionnalités. Ces services peuvent 	+

Types de services de mise en œuvre	Planification
couvrir la planification et la validation d'une charge de travail de validation technique ou de production avec des produits Microsoft.	

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services de maintenance

Les **services de maintenance** permettent de 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.

Tableau 4 - Types de service de maintenance

Types de services de maintenance	Planification
<ul style="list-style-type: none"> Évaluation à la Demande : 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. Pour utiliser ce service d'évaluation, 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 permettant 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 jours) ou une ressource Microsoft à distance (jusqu'à un 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. Notez que les évaluations sur site peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Programme d'Évaluation : Cette évaluation porte sur la conception, la mise en œuvre technique, les opérations ou la gestion du changement de vos technologies Microsoft par rapport aux pratiques recommandées par Microsoft. 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Évaluation Hors Connexion : Ce service fournit 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Surveillance Proactive : 	+

Types de services de maintenance	Planification
<p>Ce service fournit des outils de surveillance des opérations techniques et de recommandations pour affiner vos processus de gestion des incidents de serveurs. Ce service vous permet de créer des matrices d'incidents, à mener des examens d'incidents majeurs et à concevoir une équipe d'ingénierie durable.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Programmes d'Opérations Proactives (POP) : Ce service fournit une vérification avec votre personnel de la conformité de vos processus opérationnels, de planification, de conception et de mise en œuvre comparativement aux pratiques recommandées par Microsoft. Cette évaluation est réalisée sur place ou à distance par une ressource Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Programme d'Évaluation des Risques et de l'Intégrité en tant que Service (RAP as a Service) : Ce service fournit une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft, avec une collecte de données à distance. Microsoft analyse les données recueillies pour créer un rapport de conclusions contenant des recommandations de remédiation. Ce service est disponible pour une livraison sur site ou à distance. 	+

✓ - Inklus dans votre Package de Base.

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services d'Optimisation

Les Services d'Optimisation ont pour but d'aider les clients à optimiser l'utilisation de leurs investissements technologiques. Ces services peuvent inclure l'administration 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.

Tableau 5 - Types de services d'optimisation

Types de services d'optimisation	Planification
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	+

Types de services d'optimisation	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • Services Axés sur le Développement : <p>Nous offrons des services pour aider votre personnel à concevoir, déployer et prendre en charge des applications conçues grâce aux technologies Microsoft. Ces services incluent les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Évaluation des capacités DevOps : Une évaluation qui permet aux clients de comprendre leurs capacités actuelles sur l'ensemble du cycle de vie des versions logicielles et à identifier rapidement les opportunités d'amélioration basées sur les pratiques Microsoft DevOps. ○ Assistance au Développement : Service permettant de créer et de développer des applications intégrant des technologies Microsoft sur la plateforme Microsoft, spécialisé dans les outils et technologies de développement Microsoft. Il est vendu sous forme d'une quantité d'heures figurant sur votre Ordre de Services. ○ Support-conseil pour la plate-forme de développement : Fournit des conseils pour aider à exploiter le plein potentiel de la plateforme de développement Microsoft, en accélérant la vitesse des développeurs, l'adoption du cloud et la transformation numérique. Ce service est vendu sous forme d'une quantité d'heures figurant sur votre Ordre de Services. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des services informatiques : <p>Nos services modernes de gestion des services informatiques sont conçus pour vous permettre de faire évoluer votre environnement informatique hérité, en utilisant des méthodes modernes de gestion de services favorisant l'innovation, la flexibilité, la qualité et les économies opérationnelles. Ces services peuvent être fournis via des offres de conseils, des ateliers à distance ou même sur site, et sont destinés à 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 sur votre Ordre de Services.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Services de sécurité : <p>Le portefeuille de solutions de sécurité Microsoft vise quatre domaines : identité et sécurité du cloud, mobilité, protection améliorée des informations et infrastructure sécurisée. Nos services de sécurité aident les clients à comprendre comment protéger leurs applications, leur infrastructure informatique et leurs données contre des menaces internes et externes et comment innover dans ces domaines. Ces services peuvent constituer un élément d'un programme personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires et être définis dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.</p> 	+

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

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.

Tableau 6 - Types de services d'optimisation

Types de services de formation	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • 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. accès à une gamme de supports de formation en ligne et à des laboratoires en ligne depuis une bibliothèque numérique développée par Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Webcasts : Accès à des séances de formation en ligne, hébergées par Microsoft, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, dispensées à distance et en ligne. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Hackathons : Ce service facilite l'apprentissage de méthodes innovantes permettant aux clients d'utiliser leur technologie Microsoft pour relever efficacement leurs propres défis professionnels. Cet objectif est atteint grâce à des services interactifs, basés sur des activités, qui utilisent des scénarios réels ou spécifiques au client. Ces services encouragent les clients à s'engager dans une collaboration rapide et itérative avec des experts en technologie afin de trouver des solutions créatives à leurs besoins. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Exposés des Mises à Jour Techniques Des exposés récurrents qui, lors de la publication de chaque version, tiennent les clients informés des derniers ajouts et des changements à venir dans leurs implémentations de cloud. Ceci leur permet d'utiliser de nouvelles capacités pour être plus productifs ou de supprimer les obstacles à l'extension de l'utilisation actuelle à tous les utilisateurs. Délivré à distance par un ingénieur Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Conférences interactives ou « Chalk Talk » : Ces conférences ont généralement la forme de sessions interactives d'une journée qui couvrent des sujets relatifs aux produits et à l'assistance, sous forme d'exposés et de démonstrations. Ils sont dispensés en direct par une ressource Microsoft, en personne ou en ligne. 	+

Types de services de formation	Planification
<ul style="list-style-type: none"> Ateliers : Nos séances de formation technique de niveau supérieur sont disponibles sur une large sélection de sujets relatifs à l'assistance et à la technologie Microsoft, dispensés 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. Notez que les ateliers peuvent être enregistrés après notification et consentement appropriés (et pour certaines régions, avec une autorisation écrite expresse supplémentaire). 	+

✓ - Inklus dans votre Package de Base.

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services proactifs supplémentaires

Tableau 7 - Types de service proactifs supplémentaires

Types de Services proactifs supplémentaires	Planification
<ul style="list-style-type: none"> Services proactifs personnalisés (services de maintenance, d'optimisation et de formation) : Ce service constitue un engagement circonscrit avec les ressources de Microsoft pour fournir des services à la demande du client, en personne ou en ligne, non décrits par ailleurs dans le présent document. Ces engagements incluent les types de services liés à la maintenance, à l'optimisation et aux formations. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Conseiller Technologique : Notre service d'évaluation technologique personnalisé soutient les objectifs commerciaux des clients, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation, l'adoption ou la supportabilité des charges de travail. Délivré par une ressource Microsoft, ce service peut comprendre un plan et des conseils techniques adaptés à l'environnement du client et aux objectifs commerciaux. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Ingénierie Désignée (DE) : Ces solutions sélectionnées et axées sur les résultats sont basées sur les pratiques et principes recommandés par Microsoft en vue d'accélérer la rentabilité. Un expert référent travaillera en étroite collaboration avec vos équipes pour fournir des conseils techniques approfondis et, le cas échéant, fera appel à d'autres experts Microsoft pour aider au déploiement et/ou à l'optimisation de vos solutions Microsoft. Ces services s'étendent de l'évaluation et de la planification à la configuration et à la mise en œuvre, en passant par le perfectionnement et la conception. 	+

Types de Services proactifs supplémentaires	Planification
<p>Conditions préalables et limitations spécifiques au service</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un contrat de Services de Support Unifié est nécessaire pour demander des services d'assistance technique. Si votre contrat est résilié ou expire, votre service DE sera résilié à la même date. ○ Les services DE sont disponibles pendant les heures de bureau standard (de 9 h à 17 h 30, heure locale, à l'exclusion des jours fériés et des week-ends). ○ Les services d'ingénierie désignée 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 est disponible sur un seul lieu d'assistance, comme spécifié sur votre Ordre de Services. ○ Les services d'ingénierie désignée sont principalement fournis à distance, à moins qu'un accord écrit n'ait été conclu à l'avance pour des interventions sur place. Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés. 	

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Tableau 8 - Autres types de service proactifs

Autres services proactifs	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • Avoirs proactifs : Les avoirs proactifs sont des services échangeables constituant un avoir sur votre Ordre de Services. Vous pouvez échanger ces crédits contre un ou plusieurs services supplémentaires parmi ceux mentionnés dans ce document, aux tarifs en vigueur communiqués par votre représentant de Microsoft. Une fois le service supplémentaire sélectionné, nous déduisons la valeur de ce service de votre solde, arrondi à l'unité la plus proche. 	+

Services réactifs

Les services réactifs permettent de résoudre les problèmes survenant 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. Gardez à l'esprit que l'ensemble du support réactif est fourni à distance.

Tableau 9 - Types de services réactifs

Types de services réactifs	Planification
<ul style="list-style-type: none"> <p>Support Conseil :</p> <p>Obtenir de l'aide ou des conseils sur la configuration optimale ou sur l'application d'éléments technologiques spécifiques de Microsoft.</p> <p>Notre Support Conseil fournit des conseils, des orientations et des idées sur les meilleures pratiques pour exploiter les composants technologiques de Microsoft. Il vous permet, non seulement d'éviter les erreurs de configuration courantes, mais aussi d'améliorer les performances de vos composants et de vos services. Gardez à l'esprit que nos services de conseil n'englobent ni la conception architecturale, ni développement de solutions, ni la personnalisation sur mesure. Ce service est fourni par e-mail, conversation instantanée ou téléphone, avec des articles prescriptifs basés sur la connaissance et fournis dans la mesure du possible.</p> 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <p>Assistance à la Résolution de Problèmes :</p> <p>Les services d'assistance à la résolution de problèmes sont conçus pour vous aider à résoudre des problèmes spécifiques, des messages d'erreur ou des fonctionnalités qui ne fonctionnent pas comme prévu pour les produits Microsoft.</p> <p>Pour accéder à ces services, vous devez créer un ticket d'incident. Vous pouvez déclencher un ticket d'incident soit par téléphone, soit en soumettant une demande via le web. Veuillez noter que les demandes de support relatives aux services et produits non couverts par le portail d'assistance en ligne applicable seront gérées sur le portail en ligne de Microsoft Services et seront soumises aux niveaux de gravité spécifiés dans l'Annexe A.</p> <p>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. Il vous incombe de définir l'impact de l'incident sur votre activité. Microsoft déterminera alors avec vous le niveau de gravité applicable.</p> <p>Notre Support Conseil fournit des conseils, des orientations et des idées sur les meilleures pratiques pour exploiter les composants technologiques de Microsoft. Il vous permet, non seulement d'éviter les erreurs de configuration courantes, mais aussi d'améliorer les performances de vos composants et de vos services. Gardez à l'esprit que nos services de conseil n'englobent ni la conception architecturale, ni développement de solutions, ni la personnalisation sur mesure. Ce service est fourni</p> 	<p>✓</p>

Types de services réactifs	Planification
<p>par e-mail, conversation instantanée ou téléphone, avec des articles prescriptifs basés sur la connaissance et fournis dans la mesure du possible.</p> <p>À votre demande, nous pouvons collaborer avec des fournisseurs technologiques tiers afin de résoudre les problèmes d'interopérabilité complexe liés aux produits édités par ces différents fournisseurs. Il incombe cependant au fournisseur tiers de fournir une assistance pour ses produits.</p> <p>Le terme « Première réponse par téléphone » est défini comme contact initial, non automatisé par téléphone ou par e-mail. 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.</p> <p>*Reportez-vous au tableau des types de gravité des incidents liés au support réactif mentionné dans l'Annexe A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du Support Réactif : <p>Notre 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. Les Services de Gestion de la Réussite seront utilisés pour la gestion réactive de toutes les demandes de support.</p> <p>Pour plus d'informations sur les niveaux de gravité des incidents, veuillez vous reporter aux tableaux de réponse aux incidents présentés ci-dessus. Pour les incidents de gravité 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 gravité 1 et A, 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.</p> <p>Pour une couverture prolongée hors heures ouvrées, vous pouvez acheter des heures supplémentaires de Gestion de Support Réactif.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Analyse des Causes : <p>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. Gardez à l'esprit que l'analyse des causes fondamentales n'est disponible que pour certaines technologies Microsoft et peut entraîner des frais supplémentaires.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Module complémentaire de gestion du support réactif : <p>Vous pouvez acheter des heures supplémentaires pour accéder aux services de gestion du support réactif. Nos ressources fonctionneront à distance et fourniront le</p> 	+

Types de services réactifs	Planification
<p>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. Gardez à l'esprit que ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.</p>	

- ✓ - *Inclus dans le Package de Base.*
- + - *Service supplémentaire disponible à l'achat.*

Services de Gestion de la Réussite

Tableau 10– Services de Gestion de la Réussite

Services de Gestion de la Réussite	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • Services de Gestion de la Réussite : Ces services sont inclus dans votre contrat, sauf indication contraire mentionnée dans les présentes ou dans votre Ordre de Services. Les services de Gestion de la Réussite sont fournis numériquement et par un gestionnaire de compte de réussite de la clientèle. Ces ressources opèreront à distance ou sur site, dans vos locaux. <p>* Reportez-vous à l'Annexe B pour plus d'informations sur les services de Gestion de la Réussite et des résultats.</p>	✓

- ✓ - *Inclus dans le Package de Base.*
- + - *Service supplémentaire disponible à l'achat.*

2.4 Solutions améliorées

Outre les services fournis dans le cadre du Package de Base ou des services supplémentaires, les solutions améliorées facultatives suivantes sont disponibles à l'achat. Ces solutions améliorées sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.

Tableau 11 - Types de solutions améliorées

Service	Planification
<ul style="list-style-type: none"> • Ingénierie Désignée améliorée (EDE): <p>Notre service personnalisé fournit un engagement technique approfondi et continu aux clients présentant des scénarios complexes. Cette offre doit répondre à vos besoins et à vos résultats, en vous offrant les services d'un ingénieur désigné qui développera une connaissance approfondie de votre environnement ou de votre solution et soutiendra vos objectifs commerciaux, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation, l'adoption ou la supportabilité des charges de travail. Les services</p>	+

Service	Planification
<p>EDE 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.</p> <p>Lorsque les services d’ingénierie désignée améliorée (EDE) sont achetés sous 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 (EDE) sont adaptées à votre environnement et contribuent à l’objectif souhaité. Ces offres comprennent les Services Proactifs prédéfinis requis intégrés.</p> <p>Les services EDE se concentrent sur les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <p>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, quel que soit le mode d’achat des services d’ingénierie désignée améliorée (EDE). Les clients pays multiples doivent affecter l’ingénierie désignée améliorée (EDE) à l’emplacement lors de la passation du contrat avant la planification de la prestation de services.</p>	

Service	Planification
<p>Veillez noter les conditions préalables et les limitations suivantes, spécifiques à chaque service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vous devez disposer d'un contrat de services de support unifié en vigueur pour prendre en charge vos services EDE. Lorsque votre contrat de services de support unifié est résilié ou expire, votre services EDE sera résilié à la même date. ○ Les services EDE sont disponibles pendant les heures de bureau normales (de 9 h à 17 h 30, heure locale, à l'exclusion des jours fériés et des week-ends). ○ Les services d'ingénierie désignée améliorée (EDE) 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 EDE est destinée au seul site de support identifié sur votre Ordre de Services. ○ Les services EDE sont fournis à distance, sauf accord écrit préalable. Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés. <p>• Ingénierie désignée améliorée réactive (REDE) :</p> <p>L'ingénierie désignée améliorée réactive (REDE) est un engagement technique approfondi et continu axé sur la résolution accélérée des incidents de support réactifs alignés sur les produits et services en ligne Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et nommés sur votre Ordre de Services. Les services REDE seront fournis par un ingénieur désigné qui développera une connaissance approfondie de votre utilisation des produits Microsoft et des services en ligne dans votre environnement. Les heures de service REDE sont déduites du total des heures achetées au fur et à mesure de leur utilisation et de leur fourniture.</p> <p>Les domaines d'intervention des services REDE sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Organisation d'une première réunion pour discuter des priorités et des recommandations. Les résultats de cette réunion seront consignés dans votre plan de prestation de services. ○ Participer à la résolution des incidents de support de gravité 1 et de gravité A. ○ Participation à votre demande, à la résolution d'autres incidents de support. 	

Service	Planification
<ul style="list-style-type: none"> ○ Travail en collaboration avec vos ressources de Gestion de la Prestation de Services et de Gestion du Support Réactif, ainsi qu'avec toute autre ressource Microsoft impliquée dans vos activités d'incident de support, afin de faciliter la résolution efficace et efficiente des incidents de support réactif et la planification de la prévention des incidents futurs. <ul style="list-style-type: none"> ● Services réactifs <p>Nos ingénieurs développent et maintiennent une connaissance approfondie de votre utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement. Ils intègrent ces connaissances dans leurs activités liées à la résolution des incidents de support.</p> <p>Nos ingénieurs fournissent aux ingénieurs du service de support technique de Microsoft des informations sur l'utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement. Ils fournissent également une expertise avancée en matière de dépannage et de débogage afin de faciliter la résolution rapide des incidents de support. Lorsque cela est possible pour les produits et services en ligne Microsoft concernés, nos ingénieurs effectuent une analyse des causes profondes des incidents ayant un impact commercial critique et fournir des recommandations sur la façon dont des problèmes similaires peuvent être atténués à l'avenir. En outre, l'ingénieur REDE peut faire appel à des ressources techniques supplémentaires si nécessaire.</p> ● Services proactifs <p>Nos ingénieurs documentent et communiquent des recommandations relatives à l'utilisation des services de support proactifs (par exemple, les examens de supportabilité, les contrôles d'intégrité, les ateliers et les programmes d'évaluation des risques) afin d'identifier les possibilités d'améliorer le temps de fonctionnement et d'atténuer les perturbations des fonctions commerciales critiques. À votre demande, l'ingénieur REDE peut effectuer des services proactifs convenus ».</p> ● Conditions préalables et limitations spécifiques au service <p>Pour pouvoir bénéficier des services REDE, vous devez signer et maintenir un accord de Support Unifié. Lorsque votre contrat de services de support unifié est résilié ou expire, votre services REDE sera résilié à la même date. L'ingénieur REDE est affecté en plus de la ressource de résolution technique de Microsoft responsable de la résolution des incidents de support.</p> 	

Service	Planification
<p>Les services REDE sont disponibles pendant les heures de bureau normales (de 9 h à 17 h 30, heure locale, à l'exclusion des jours fériés et des week-ends). Ces services sont fournis dans le ou les lieux de support désignés où ces services ont été achetés, tels qu'identifiés dans votre Ordre de Services. Les services REDE sont fournis à distance, sauf accord écrit préalable. Lorsque les visites sur site sont convenues d'un commun accord et ne sont pas prépayées, nous vous facturerons des frais de déplacement et des dépenses raisonnables.</p> <p>Notez que les services REDE ne modifient pas les délais de réponse aux incidents de support réactif applicables dans le cadre d'autres offres de support Microsoft auxquelles vous avez droit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vos responsabilités <p>Pour optimiser les avantages de vos services REDE, vous devez vous acquitter des responsabilités suivantes. Tout manquement à l'une des obligations suivantes pourra entraîner des retards dans la prestation du Service ou entraver notre capacité à fournir des services.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vous devez fournir à l'ingénieur REDE l'orientation, la formation, la documentation et les autres communications nécessaires pour faciliter une connaissance approfondie de votre utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement. ○ Vous devez initier les tickets d'incidents et participer activement avec nous au diagnostic et à la résolution des incidents. ○ Vous devez agir en tant qu'administrateur de votre environnement. ○ Vous devez fournir des informations de dépannage sur demande (par exemple, des fichiers journaux de débogage et de traçage). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Réponse Améliorée Unifiée : <p>La Réponse Améliorée Unifiée (UER) fournit un support réactif accéléré pour les produits Microsoft et les services cloud du client avec un routage plus rapide pour tous les incidents de situation critique. Microsoft affectera des ressources de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents désignée au client pour la gestion améliorée des incidents réactifs. Les Clients peuvent acheter le service de Réponse Améliorée Unifiée en plus de leur contrat de Support d'Entreprise Unifié de base</p>	+

Service	Planification
<p>ou l'ajouter à tout moment pendant la durée d'un contrat actif de Support d'Entreprise Unifié de base.</p> <p>Pour bénéficier du support de réponse améliorée unifiée (UER) pour vos produits Microsoft et services cloud, le client doit signaler un incident par téléphone ou via le Web. Si le client ouvre un incident de gravité 1 ou A, ses demandes de support pour la résolution des problèmes seront automatiquement acheminées avec un délai de réponse accéléré, et l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents sera automatiquement affectée à la gestion de l'incident.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion Améliorée des Incidents : <p>Le service de Gestion Améliorée des Incidents est disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an pour toutes les demandes de Support à la Résolution de Problèmes définies sur le niveau de Gravité 1 ou de Gravité A. Un groupe de ressources, avec une parfaite connaissance des objectifs commerciaux et de l'environnement, est désigné pour les Clients. Ces ressources sont affectées en plus des ressources de résolution technique. Elles sont chargées de superviser tous les incidents critiques de support afin d'obtenir une résolution rapide et une prestation de support de haute qualité. Votre équipe de gestion des incidents améliorée sera automatiquement affectée à la gestion de ces incidents. Les membres de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents désignée pour le client sont joignables directement par e-mail 24 h/24, 7 j/7 et veilleront à ce que les progrès techniques se poursuivent en fournissant au client des mises à jour sur le statut et l'escalade, ainsi qu'un plan d'actions.</p> <p>Pour tout incident de Gravité 1, un membre de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents fournira également un examen du traitement de l'incident au client, au Responsable de compte pour la réussite du Client et d'autres membres de l'équipe de compte du client afin de renforcer votre activité et d'éviter d'autres défaillances et problèmes à l'avenir. Au cours de la réunion, le membre de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents fournira une vue d'ensemble de la réponse à l'incident, y compris les réussites et les domaines à améliorer. Ils travailleront, avec le gestionnaire de compte de réussite client (CSAM) du client, sur des recommandations de remédiation pour assurer une réduction proactive des cas futurs et pour renforcer la stabilité et la résilience de la solution du client.</p>	

Service	Planification
<p>L'Analyse des Causes Premières (RCA) n'est disponible que pour certaines technologies Microsoft et peut entraîner des frais supplémentaires. La RCA n'est pas incluse dans le service de Réponse Améliorée Unifiée mais peut être demandée à votre CSAM ou aux membres de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents pendant l'incident. Un membre de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents informera le client au cours de l'incident si une intervention d'analyse des causes premières (RCA) est disponible pour la technologie Microsoft concernée et si des frais supplémentaires seront facturés pour la réalisation de la RCA. Ils collaboreront avec le Responsable de Compte pour la Réussite du Client (CSAM) pour lancer une RCA si celle-ci est disponible et explicitement demandée par le client avant la clôture de l'incident. Il appartiendra au client 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 requis pour l'Analyse des Causes.</p> <p>Pour que l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents puisse acquérir cette connaissance des objectifs des projets et de l'environnement du client, ce dernier doit fournir la documentation demandée et participer aux activités d'accueil au cours des 60 premiers jours de la durée du contrat.</p> <p>Veillez noter que ces ressources interviendront à distance. Le service Gestion Améliorée des Incidents est disponible en anglais, chinois et japonais. Cette offre ne permet pas la prestation de services Gestion Améliorée des Incidents par des ressources limitées à une région, soumises à des conditions de citoyenneté ou habilités.</p> <p>Les Services Réactifs de la Réponse Améliorée Unifiée (UER) permettent de résoudre les problèmes survenant dans l'environnement Microsoft du client et sont généralement utilisés à la demande. Les services réactifs fournis sont inclus en fonction des besoins pour les produits et services Microsoft en ligne actuellement pris en charge, sauf indication contraire mentionnée sur l'Ordre de Services du client. Tout le support réactif est fourni à distance.</p> <p>Outre les services réactifs requis, un nombre défini d'heures pour la Gestion du Support Réactif et la Gestion de Prestation de Services est inclus pour votre équipe de Gestion Améliorée des Incidents et votre Responsable de compte pour la réussite des clients pour fournir les activités d'intégration, les réunions trimestrielles avec votre équipe de Gestion Améliorée des</p>	

Service	Planification
<p>Incidents et les examens à la suite de l'incident défini sur le niveau de Gravité 1. Des réunions supplémentaires ou plus fréquentes sont disponibles sur demande et avec un contrat Microsoft antérieur, lorsque des ressources sont disponibles, si vous choisissez d'acheter des heures supplémentaires au-delà de celles incluses pour fournir une Gestion du Support Réactif et une Gestion de Prestation de Services supplémentaires par votre équipe de Gestion Améliorée des Incidents et votre Responsable de Compte pour la réussite des clients.</p> <p>L'UER doit uniquement être acheté pour le pays d'accueil si le client a un Contrat Unifié Pays multiples. En tant que Solution Améliorée Réactive, tous les services de Réponse Améliorée Unifiée (UER) peuvent être fournis à distance vers des sites internes et externes à celui de l'Hôte. Les heures des services de Gestion des Prestations de Services et de Gestion de la Réussite inclus dans votre Package de Base seront attribuées par l'hôte et gérées par le Responsable de Compte pour la Réussite des clients de l'hôte.</p> <p>*Reportez-vous au graphique présentant les types de gravité des incidents de Réponse Améliorée Unifiée dans l'Annexe A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Rapid Response (Réponse Rapide) : <p>Le service Rapid Response (Réponse Rapide) offre un support réactif accéléré pour les composants Microsoft Azure du client en acheminant les incidents de support vers les experts techniques et en fournissant, au besoin, une assistance aux équipes opérationnelles des services cloud. Pour bénéficier des services Rapid Response pour les composants Microsoft Azure spécifiés dans votre Ordre de Services, vous devez soumettre un ticket d'incident sur le portail des services cloud concerné. Les demandes de support à la résolution de problèmes du client seront directement acheminées vers des ingénieurs Rapid Response spécialisés dans les services cloud. 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. Le tableau ci-dessous mentionne les délais de réponse pour la résolution des problèmes liés aux composants Azure du client. Ces délais de réponse prévalent sur les délais de réponse prévus pour les services de support du Package de Base. Rapid Response ne couvre pas Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 ou Microsoft Mesh.</p> 	+

Service	Planification
<p>L'achat de Rapid Response est assujéti à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter le responsable de compte pour la réussite du client pour plus de détails sur la disponibilité.</p> <p>*Reportez-vous au graphique présentant les types de gravité des incidents de Rapid Response dans l'Annexe A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM)</p> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) fournit un service de support renforcé aux clients lors de leurs grands événements commerciaux planifiés. L'équipe de Microsoft AEM offre un soutien proactif et réactif pour garantir le bon déroulement de votre événement.</p> <p>Dans le cadre des activités antérieures à l'événement, AEM évaluera et se familiarisera avec votre solution, identifiera les éventuels problèmes et risques affectant le temps de fonctionnement et la stabilité, et effectuera des analyses de capacité et de résilience sur la plateforme Azure. AEM évaluera la solution du client pendant la période d'évaluation préalable à l'événement et communiquera les risques identifiés par écrit au client. Durant toute la période de couverture de l'événement, l'équipe AEM sera disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour fournir une assistance.</p> <p>Nous considérons qu'un événement commercial critique dans le champ d'application est une activité ponctuelle, prévue par le client, qui présente un risque ou impact majeur pour le client. Ces événements exigent des niveaux plus élevés de disponibilité et de performance des services. Parmi ces événements, on peut citer une charge élevée prévisible sur une solution existante, le déploiement d'une nouvelle fonctionnalité sur une solution Azure existante, le déploiement d'une nouvelle solution sur Azure, la migration d'une solution sur site ou d'un autre fournisseur de services cloud vers Azure.</p> <p>AEM prend en charge les événements commerciaux critiques des clients qui utilisent les principaux services Microsoft Azure. Une solution Azure est définie comme un ensemble d'abonnements Azure avec des modèles de configuration cohérents et des dépendances directes entre les services, tous permettant d'atteindre un objectif commercial unique. Chaque événement couvre une solution Azure pour un seul client. Les solutions Azure seront évaluées avant l'événement. Si l'événement commercial critique du client comprend plusieurs solutions Azure, il lui sera peut être nécessaire d'acheter des événements supplémentaires. AEM se</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>

Service	Planification
<p>réserve le droit d'évaluer la complexité et la quantité des charges de travail constituant l'environnement d'un client, garantissant ainsi une approche personnalisée du support et de l'évaluation.</p> <p>Les événements commerciaux critiques peuvent bénéficier d'une couverture maximale de cinq (5) jours civils consécutifs. Si la demande prévue est supérieure à cinq (5) jours civils consécutifs, les clients peuvent choisir d'acheter autant d'événements commerciaux critiques que nécessaire pour qu'ils se déroulent consécutivement et couvrent toute la durée de l'événement.</p> <p>Notez qu'Azure Event Management (AEM) est soumis à la disponibilité des ressources. 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 6 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. L'AEM est susceptible d'être annulé si le client n'est pas en mesure de fournir des ressources ou des réponses adéquates tout au long de la prestation du service AEM. Veuillez consulter votre responsable de compte pour la réussite des clients pour plus de détails sur la disponibilité.</p> <p>L'AEM est uniquement disponible pour les clients qui ont des solutions dans Azure Public Cloud. L'AEM n'est pas disponible pour les clients qui ont des environnements de cloud gouvernemental ou souverain Azure. Le support AEM ne peut pas répondre à des exigences d'accès restreint spécialisées pour ne fournir des services qu'aux citoyens résidant ou basés dans un pays de l'Alliance de Soutien aux Citoyens. Le service AEM n'est disponible qu'en anglais et ne propose pas de services de support en langue locale.</p> <p>*Reportez-vous au graphique présentant les types de gravité des incidents d'Azure Event Management dans l'Annexe A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct : <p>Fournit un support amélioré pour les charges de travail principales de votre ou de vos locataires de production Microsoft Office 365. Ce service inclut un accès prioritaire à l'équipe d'ingénieurs d'Office 365.</p> <p>Ce service est disponible pour le ou les locataires mentionnés, moyennant des frais supplémentaires, et est défini dans un document référencé sur l'Ordre de Services du client.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Support aux Développeurs 	+7

Service	Planification
<p>Le service de Support aux 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.</p> <p>Le service offre un service de support complet, aidant les clients à accélérer leur innovation numérique, l'adoption du cloud et la préparation des développeurs. Les conseils fournis permettent d'accélérer la vitesse des développeurs et de rationaliser les pratiques DevSecOps avec les derniers outils et techniques, de moderniser les applications pour améliorer l'efficacité et stimuler le potentiel commercial, mais aussi d'accompagner les équipes de développeurs tout au long de leur parcours d'adoption du cloud grâce à un plan de réussite complet.</p> <p>Le Support pour Développeurs est disponible moyennant des frais supplémentaires.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct : Fournit aux clients un accès prioritaire à une équipe d'assistance GitHub désignée et à un ingénieur de fiabilité client (CRE) GitHub spécialement désigné. En outre, le service comprend des examens trimestriels qui délivrent des conseils proactifs basés sur des contrôles d'intégrité et des analyses de tickets. 	+
<ul style="list-style-type: none"> 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 sur votre Ordre de Services. Ce service fournit un programme personnalisé de services de support. Il est disponible moyennant des frais supplémentaires et est défini dans une annexe référencée sur votre Ordre de Services. Pour prendre en charge vos services SfMC, vous devez disposer d'un contrat de services Unified Support en cours de validité. Lorsque votre contrat de services de Support Unifié est résilié ou expire, votre services SfMC sera résilié à la même date. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Azure Engineering Direct (AED) : Vue d'ensemble et étendue de la couverture Azure Engineering Direct (AED) fournit un support amélioré pour l'environnement de production Microsoft Azure du client qui 	+

Service	Planification
<p>comprend un accès prioritaire directement à l'équipe d'ingénieurs des services Azure.</p> <p>L'objectif de l'AED est d'accélérer le délai de rentabilisation des services Azure inscrits par les clients grâce aux solides compétences techniques de l'équipe AED, à sa connaissance approfondie du client et à sa capacité à impliquer l'organisation principale de l'ingénierie Azure. Cela permet à l'AED de défendre les intérêts du client au sein de l'ingénierie et d'offrir une expérience sur mesure pour mieux répondre aux besoins techniques de l'entreprise.</p> <p>Ce service de support amélioré sera disponible uniquement pour tous les produits Microsoft Azure et abonnements aux services cloud du client valablement licenciés, commercialisés et généralement disponibles, tels qu'identifiés dans l'Annexe A de l'Ordre de Services et achetés par le client ou son affilié : i) dans le cadre des inscriptions et contrats de licence, tels qu'indiqués dans l'Annexe A ; et ii) pendant la durée de cet Ordre de Services. Ces produits et abonnements excluent ceux achetés par toute partie qui n'est pas l'affilié du client à la Date de Commencement du Support, connus ci-après sous le nom d'« Abonnements Inscrits ».</p> <p>Les frais de Microsoft unifié pour ce service de support amélioré sont basés sur une structure tarifaire par paliers ainsi que sur la valeur totale chaque année pour les produits Microsoft Azure du client valablement licenciés, commercialement diffusés et généralement disponibles, et des abonnements aux services cloud Azure tels qu'identifiés dans l'Annexe A de l'Ordre de Services (collectivement, les « Dépenses évaluées des produits ») pour calculer les frais de Microsoft Unified Azure Engineering Direct du client pour la Période de Support telle que décrite dans l'Ordre de Services du client.</p> <p>Si les dépenses de produits évaluées d'un client au moment de l'exécution du contrat sont égales ou supérieures à 60 000 000 \$ (soixante millions de dollars) ou si le client choisit de payer le prix plancher des fonctionnalités étendues tel que détaillé dans l'Ordre de Services, le client a droit pendant toute la durée du contrat à toutes les fonctionnalités énumérées dans les sections « Fonctionnalités fournies à tous les clients AED » et « Fonctionnalités étendues », définies ci-après comme « Clients des fonctionnalités étendues ». Tous les autres clients n'ont droit qu'aux fonctionnalités énumérées dans la section « Fonctionnalités fournies à tous les clients AED ».</p> <p>Intégration et produits concernés</p> <p>L'AED travaillera avec le client pendant les soixante (60) premiers jours de l'Ordre de Services afin d'intégrer les abonnements inscrits du client. Les activités au cours des soixante premiers jours sont limitées à</p>	

Service	Planification
<p>l'accueil et à la découverte afin d'acquérir une connaissance des besoins commerciaux et techniques du client. Pour que l'équipe de l'AED puisse acquérir cette connaissance des objectifs, de l'activité, des projets et de l'environnement du client, ce dernier doit fournir la documentation demandée et participer aux activités d'accueil au cours des soixante (60) premiers jours de la durée du contrat.</p> <p>Les technologies hors périmètre pour ce service de support amélioré incluent, sans s'y limiter, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ou Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ou Universal Print.</p> <p>Scénarios réactifs</p> <p>Pour les scénarios réactifs, les demandes doivent être initiées par le biais d'un dossier de support, en utilisant le support à la résolution de problèmes (« PRS ») comme indiqué dans la description du service référencée sur l'Ordre de Services du client. Veuillez noter que les délais de réponse standard s'appliquent. Les cas d'assistance seront triés vers des équipes spécialisées pour une assistance supplémentaire, si nécessaire.</p> <p>L'AED suit les définitions de gravité de l'incident, les temps de réponse initiaux estimés et les exigences de soumission qui sont détaillés dans l'Ordre de Services du client. La réponse initiale aux incidents Azure sera assurée par les ingénieurs du support Azure Rapid Response comme indiqué dans la description du service référencée sur l'Ordre de Services du client.</p> <p>Ces ingénieurs support évalueront et détermineront si des ressources techniques supplémentaires sont nécessaires pour résoudre un incident qui affecte uniquement les abonnements inscrits du client et, si nécessaire, transmettront à l'AED et engageront d'autres équipes d'ingénierie de service appropriées au sein du groupe de produits, le cas échéant, pour une assistance immédiate sur l'incident.</p> <p>Fonctionnalités disponibles pour tous les clients AED :</p> <p>Interface d'ingénierie directe : L'objectif de ces services est de défendre et de faciliter les besoins urgents des clients avec l'ingénierie afin de prioriser les réparations et d'accélérer l'adoption.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Conseiller en ingénierie Azure (AED)</u>. L'AED s'engagera avec l'équipe d'exploitation du cloud du client pour obtenir des résultats positifs sur les projets dans le cadre de l'Accord de 	

Service	Planification
<p>Mise en Œuvre, en s'appuyant sur une compréhension de leur empreinte sur Azure afin de débloquent les clients et d'accélérer les délais d'atténuation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Gestion de crise par l'ingénierie.</u> Si les ingénieurs du service support d'Azure Rapid Response ont transmis un incident à l'AED, l'AED s'associera aux équipes de service Azure pour permettre un engagement plus rapide de l'expert en la matière et une communication et une gestion de crise actualisées, en fournissant une disponibilité 24 h/24 et 7 j/7 pour accélérer les délais d'atténuation. Les ingénieurs d'assistance Azure Rapid Response peuvent transmettre à l'AED les incidents qui entrent dans le champ d'application du contrat Azure Rapid Response. ○ <u>Orchestrer la gestion des problèmes.</u> AED travaillera avec le client et les équipes de service Azure pour empêcher la répétition des incidents critiques des clients grâce à des éléments de réparation ciblés qui améliorent la résilience de l'infrastructure d'un client et la stabilité de la plateforme Azure, dans le but d'une expérience en boucle fermée. L'AED étend le service d'analyse des causes premières (RCA) décrit dans la description de service référencée dans l'Ordre de Services du client. Sur demande explicite avant les sept (7) jours calendaires suivant la clôture de l'incident, l'AED effectuera une analyse structurée des causes potentielles d'un incident unique ou d'une série de problèmes connexes limités aux produits et abonnements cloud du client qui n'ont pas d'impact sur d'autres clients. Le client sera responsable de la collaboration avec l'équipe Microsoft pour fournir des documents tels que des fichiers journaux, des traces de réseau ou d'autres résultats de diagnostic. Les RCA ne sont disponibles que sur demande par l'intermédiaire de l'ingénieur AED aligné du client pour les incidents ayant un impact sur la production. Les RCA seront fournis dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande ou l'atténuation de l'incident, selon la date la plus tardive. <p>Accélération des résultats de l'entreprise : Ces activités favorisent la réalisation des objectifs commerciaux du client dans l'écosystème Azure afin d'aider à accélérer la réalisation de la valeur du client dans le but d'améliorer le retour sur investissement (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Plans proactifs d'amélioration des services.</u> L'AED travaillera avec le client pour relever les défis actuels du client grâce à l'analyse des tendances émergentes en partenariat avec les équipes de service Azure. Cette analyse peut porter sur divers 	

Service	Planification
<p>domaines, notamment la résilience de la solution du client, la sécurité, les performances ou l'optimisation des coûts, et peut déboucher sur des recommandations à mettre en œuvre par le client. Elle peut également inclure des activités telles que des exercices d'incidents, l'atténuation des infrastructures à risque et le soutien aux tests de pré-production, en fonction de l'objet de l'analyse. Deux (2) plans d'amélioration du service (SIP) peuvent être demandés au cours d'une période de douze mois.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Soutien aux projets critiques du client.</u> L'AED s'associera à d'autres rôles alignés sur les clients de Microsoft et aux équipes d'ingénierie Azure pour accélérer la réalisation de la valeur sur tous les abonnements inscrits et garantir que les projets critiques du client sont lancés comme prévu en s'efforçant de minimiser le temps d'engagement des experts en la matière Azure appropriés, de supprimer les blocages d'ingénierie lorsque cela est possible et de réduire le temps d'atténuation des incidents remontés. ○ <u>Obtenez des informations exploitables et approfondissez la connaissance et l'expertise des clients au sein des équipes de livraison Azure.</u> Pour toutes les mises en Œuvre, l'AED formera les équipes d'assistance Azure aux besoins commerciaux et techniques des clients afin de leur offrir une expérience sur mesure, dans le but de répondre à leurs besoins commerciaux, d'accélérer la résolution des incidents et d'améliorer l'expérience globale des clients en matière d'assistance Azure. ○ <u>Customer Advisory Input.</u> Microsoft fournit des opportunités à travers plusieurs canaux de communication que l'organisation du client peut utiliser pour soumettre des commentaires concernant l'évolution des fonctionnalités et des services Azure. Les contributions reçues sont directement soumises à la direction technique des services chez Microsoft. L'équipe chargée de l'expérience client Azure (CXP) coordonne les opportunités de fournir des commentaires. Après l'activation du service AED, l'équipe CXP établira un dialogue avec l'organisation du client par l'intermédiaire du gestionnaire de compte de réussite client assigné afin d'établir des canaux de communication. <p>Fonctionnalités étendues : Ces fonctionnalités sont limitées aux Clients des Fonctionnalités Étendues, tels que définis ci-</p>	

Service	Planification
<p>dessus. Seuls les clients qui répondent à cette définition et sont indiqués comme tels sur l'Ordre de Services du client sont habilités à bénéficier également de ces fonctionnalités.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Surveillance de la plateforme</u> : AED s'appuie sur la connaissance de l'empreinte Azure du client et sur la télémétrie interne de plus de 20 services Azure pour configurer des moniteurs avec des seuils spécifiques liés à la capacité, aux performances (telles que la latence), à la connectivité (telles que les erreurs d'autorisation) ou à la disponibilité. Certains services Azure peuvent être exclus ; le client peut demander une liste des services couverts à son gestionnaire de compte de réussite client (CSAM) ou à l'équipe AED lors de l'onboarding. L'AED couvrira jusqu'à sept (7) « scénarios de surveillance » convenus mutuellement, qui sont définis comme un ensemble de ressources Azure menant une action spécifique. Les moniteurs et les seuils définis exploitent la télémétrie confidentielle de Microsoft Azure et ne seront pas partagés ou exposés au client. Ces scénarios seront définis au cours de la période d'intégration de soixante jours de l'AED. Le client doit participer pleinement au processus de définition et fournir tous les documents demandés. Les moniteurs seront prêts à être testés dans les 30 jours suivant la fin de la période d'intégration. Une fois que les tests des moniteurs sont terminés et que Microsoft indique au client que les moniteurs sont opérationnels, AED assure une couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre et trier tous les moniteurs déclenchés sur la base du seuil défini par Microsoft grâce à la fonction incluse de « gestion de crise pilotée par l'ingénierie », définie ci-dessus. Si le client n'a pas créé de dossier de support, en utilisant le Support à la Résolution de Problèmes (« PRS ») comme indiqué dans la description du service référencé dans l'Ordre de Services du client pour le problème identifié, alors l'équipe AED demandera au client de créer un dossier de support pour faciliter les efforts d'atténuation. ○ <u>Gestion des pannes de plate-forme</u> : Pendant une panne déclarée par Azure, définie comme une panne ayant un impact sur plusieurs clients et déclarée sur le portail Azure, l'AED fournira des communications personnalisées à des contacts clients pré-identifiés pour les tenir informés de la situation et leur fournir des détails sur la façon dont la panne 	

Service	Planification
<p>peut les affecter dès qu'ils seront disponibles. À la demande du client, l'AED travaillera avec le client sur les efforts d'auto-atténuation tels que le basculement vers une zone de disponibilité différente, le cas échéant.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Soutien mondial à la gestion des crises techniques</u> : Une couverture mondiale élargie et alignée sur le client pour la fonction « Gestion de crise technique » définie dans la section ci-dessus est fournie pour permettre une expérience plus adaptée et plus cohérente en dehors des heures ouvrables principales. Cette expérience améliorée peut être étendue à d'autres fonctionnalités, le cas échéant.. Le « Know-me » est défini comme la connaissance du contexte et de l'environnement commercial du client dans le but d'accélérer la résolution des incidents et d'améliorer l'expérience globale du client en matière d'assistance Azure. <p>Conditions préalables et principes généraux</p> <p>Outre les conditions préalables et les principes généraux décrits dans l'Ordre de Services du client, la prestation de Services par Microsoft, telle que décrite dans le présent Document, est basée sur les conditions préalables et les principes généraux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La prestation par Microsoft des services AED dépend de la coopération du client de sa participation active et de l'exécution en temps voulu des responsabilités qui lui sont confiées. ○ Le client maintiendra un plan de service Microsoft Enterprise Support et un contrat Azure Rapid Response actifs pendant toute la durée de la présente pièce. <p>Caractéristiques et prestation du service</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Toutes les fonctionnalités sont disponibles en anglais uniquement. ○ La livraison se fera à distance, sauf accord écrit contraire. Lorsque les visites sur site sont mutuellement convenues et non prépayées, Microsoft facturera au client des frais de déplacement et de séjour raisonnables. <p>Limitations et exclusions duService</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si un incident n'est pas isolé à l'organisation du client et affecte une plus grande partie de l'environnement Azure, les ressources d'ingénierie de service ne seront pas en mesure de prioriser la restauration du service. 	

Service	Planification
<ul style="list-style-type: none"> ○ La couverture AED ne s'étend pas aux technologies sur site, aux appareils des utilisateurs, aux logiciels clients Microsoft ou aux technologies d'identité et d'authentification. <p>Conformité et portée du service</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le droit du client à bénéficier du service AED, tel que décrit dans le présent document, est soumis au respect des conditions générales de l'Ordre de Services et des présentes. ○ Les services AED sont destinés à soutenir l'utilisation par le client des abonnements inscrits. Microsoft ne fournira ces services qu'à des fins commerciales internes du client. Microsoft ne fournira pas ces services aux clients du client. ○ Aucun support ne sera fourni pour les codes non Microsoft, ni pour les codes personnalisés par Microsoft, le client ou un fournisseur tiers. <p>**Le tableau de l'Annexe B présente les caractéristiques et les tarifs pour les différents types de clients.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft (« MSCIR ») : Fournit des enquêtes et des conseils à l'échelle mondiale pour évaluer la portée des cyberattaques, renforcer la résilience et se protéger contre les cyberattaques potentielles. Ces services permettent de réduire le risque de cyber-attaques ciblées et d'atténuer les dommages causés par une crise de sécurité. MSCIR doit être acheté en tant qu'extension séparée d'un Contrat de Support Unifié existant, car il n'est pas inclus dans le Package de Base de Unified Enterprise. Au moment de l'incident, Microsoft s'engage avec le client à définir le champ d'application spécifique pour traiter et gérer la cyberattaque. Dans certaines circonstances urgentes, le client peut demander et autoriser Microsoft à commencer la prestation des services MSCIR avant d'acheter ou de définir la portée du service MSCIR (« contrat MSCIR »). Nonobstant toute disposition contraire, si le client autorise Microsoft à commencer les travaux avant le Contrat MSCIR, le client convient que (a) il prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour exécuter le Contrat MSCIR aussi rapidement que possible, (b) il reste entièrement responsable et accepte de payer les services rendus avant l'exécution du Contrat MSCIR tels qu'ils sont facturés par Microsoft, et (c) Microsoft ne sera pas responsable des actes 	+

Service	Planification
<p>ou omissions liés aux travaux autorisés qui se produisent avant la signature et le client assume tous les risques y afférents. Des informations supplémentaires relatives aux engagements MSCIR (par exemple, la tarification et l'étendue des travaux) ou des informations concernant les offres proactives, sont disponibles auprès de votre gestionnaire de compte de réussite client (CSAM).</p>	

+ - *Service supplémentaire disponible à l'achat.*

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

2.5 Support Pays Multiples

Présentation des Services de Support Pays multiples

Notre Service de Support Pays multiples offre une aide dans différents lieux d'assistance, comme indiqué dans votre ou vos Ordres de Services respectifs. Voici un aperçu de la structure du Support Pays Multiples :

- **Hôte** : Il s'agit du Site de Support pour lequel vous avez contracté les Services de Support Unifié Microsoft sur votre Ordre de Services.
- **Aval** : Il s'agit d'un Site de Support, spécifié sur votre Ordre de Services, distinct du site hôte, où vous pouvez bénéficier des services de support Microsoft Unified Enterprise en fonction des services que vous avez achetés pour ce site.

Procédure d'achat

Ce document présente 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 ici peuvent être prestés sur votre ou vos Sites de Support désignés, conformément à l'Ordre de Services de l'hôte et, le cas échéant, alloués par l'hôte. Ceci fait partie de votre accord avec Microsoft Unified Enterprise Support, avec les modifications suivantes :

- **Services du Package de Base** : Sauf indication contraire, les Services du Package de Base (ceux marqués d'un « ✓ ») seront disponibles pour 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 sur des sites internes ou externes à celui de l'Hôte.

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

- **Services Proactifs** :
 - Vous pouvez bénéficier de Services Proactifs, répertoriés dans votre Ordre de Services et disponibles sur les Sites de support mentionnés sur votre Ordre de Services.
 - Les Services Proactifs pour les emplacements d'exception fiscale seront identifiés sur l'Ordre de Services pour cet accord en aval.
 - **Conseiller Technologique (STA)** : Les services STA seront disponibles dans le ou les lieux de support désignés dans votre Ordre de Services.
- **Services de Maintenance - Analyse des Causes** : Les services achetés seront mis à la disposition du personnel dans le ou les sites de soutien désignés.
- **Solutions Améliorées** : Toutes les solutions améliorées peuvent être achetées pour être utilisés sur les sites d'accueil ou d'assistance en aval, sous réserve de disponibilité. D'autres restrictions peuvent s'appliquer
- **Autres services de support disponibles à l'achat** : Ces services seront disponibles dans le ou les lieux de support désignés sur votre Ordre de Services.

Conditions générales supplémentaires du Support Pays Multiples

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

- **Services Proactifs Personnalisés** : 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 spécifié dans l'Ordre de Services. Microsoft se réserve le droit d'autoriser une telle participation.
- **Échange d'Avoirs Proactifs** : Les Avoirs Proactifs ne peuvent être échangés qu'entre l'Hôte et les Sites de Support en Aval mentionnés sur votre Ordre de Services, sauf indication contraire. 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 Support respectifs. Les taux en vigueur peuvent être fournis par votre représentant Microsoft. Tous les 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.

- **Obligations fiscales** : Le client est seul responsable des obligations fiscales découlant de la distribution ou de l'échange de services de support achetés entre l'hôte et les sites de support en aval.
- **Modifications ou échanges de services** : Tout changement ou échange de services effectué pendant la durée de l'Ordre de Services peut nécessiter un accord écrit.
- **Système de Facturation Unifiée et Facturation Fractionnée** : Ces fonctionnalités sont conçues pour offrir à nos clients plus de flexibilité, de commodité et de contrôle sur leurs transactions. Notre système de facturation unifié améliore l'efficacité et la précision du processus de facturation et de taxation. Par ailleurs, notre fonction de facturation fractionnée permet de diviser les transactions en plusieurs factures, sur la base de divers critères, tels que le type de produit, la date de livraison ou la localisation du client.

2.6 Conditions générales supplémentaires

Conditions Préalables et Principes Généraux applicables aux Services de Support Unifiés

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

- **Services Réactifs du Package de Base** : 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.
- **Langue des Services** : Les services réactifs du Package de Base sont fournis en anglais et, dans certains cas, 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.
- **Produits pris en charge** : Nous fournissons un service de support pour toutes les versions des logiciels Microsoft et des produits de services en ligne généralement disponibles dans le commerce. Ce support est basé sur les inscriptions et les accords de licence déclarés et/ou sur l'ID du compte de facturation mentionné dans l'annexe A de votre Ordre de Services et identifiés dans les conditions du produit, publiées régulièrement par Microsoft.
- **Produits pilotes, pré-versions et versions Bêta** : Les Services de Support peuvent, de temps à autre, inclure des offres de services de prévisualisation, des versions bêta ou d'autres services pilotes, proposés par Microsoft à des fins d'évaluation facultative (chacun d'eux étant un « pilote »). Votre participation aux projets pilotes est facultative et vous est offerte sous réserve des conditions relatives aux services professionnels figurant dans les conditions relatives aux produits Microsoft, qui sont déjà intégrées à votre contrat, et sous réserve de toute condition supplémentaire applicable aux projets pilotes. Tous les projets pilotes ne seront pas disponibles dans toutes les régions.
- **Utilisation des Services** : 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 concerné.
- **Planification des services** : 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.
- **Accès distant** : 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 l'assistance à la connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès approprié et l'équipement nécessaire.

- **Données client** : Pour utiliser une connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès et le matériel nécessaires. Pour ce faire, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft qui respectent nos politiques 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.
- **Politique d'annulation** : Si vous demandez l'annulation d'un service déjà programmé, l'annulation doit être faite au moins 14 jours à l'avance pour un éventuel remboursement complet dudit service. Toute annulation effectuée 6 à 13 jours à l'avance entraîneront des frais de 50 % du coût du service. Toute annulation effectuée 5 jours ou moins à l'avance entraînera des frais correspondant à la totalité (100 %) du coût dudit service.
- **Services supplémentaires** : Lors de l'achat de services supplémentaires, nous pouvons demander l'inclusion des services Gestion des Prestations de Services et Gestion de la Réussite pour faciliter la prestation. 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.
- **Échange de Service** : Si vous avez commandé un type de service et que vous 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.
- **Accès au code** : Vous acceptez que le seul code non-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.
- **Services Réactifs** : Lors de la prestation de Services Réactifs, Microsoft ne fournit aucun code, autre qu'un exemple de code. Vous assumerez tous les risques liés à la mise en œuvre de tout code fourni par Microsoft dans le cadre de l'exécution des services de support et serez responsable de l'ensemble des tests, des contrôles, de l'assurance qualité, de la conformité aux lois, aux réglementations ou aux normes, de la maintenance, du déploiement et des autres pratiques associées au code fourni par Microsoft dans le cadre de l'exécution des services de support, en tout ou en partie, dans votre environnement Microsoft, ou de tout autre déploiement quel qu'il soit.
- **Exigences en matière de plate-forme** : Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
- **Prestation des services** : 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.
- **Services de Support GitHub** : Ces services sont fournis par GitHub, Inc, une filiale à part entière de Microsoft Corporation. Nonobstant toute mention contraire mentionnée sur votre Ordre de Services, la déclaration de confidentialité de GitHub et l'annexe sur la protection des données et l'exposition sur la sécurité de GitHub s'appliqueront à votre achat de services d'assistance technique GitHub.
- **Communications utilisateur** : Vous acceptez que nous puissions envoyer à vos utilisateurs, à une adresse électronique valide et active de l'entreprise, des informations sur les produits et les fonctionnalités par le biais de documents identifiés comme des mises à jour de sécurité, des bulletins d'information, des blogs, des exposés sur la sécurité, des communications de service et d'autres documents similaires. Vos utilisateurs disposeront d'un mécanisme approprié pour refuser ces communications.
- **Conditions Préalables et Principes Généraux Supplémentaires** : Celles-ci peuvent figurer dans les annexes concernées.

2.7 Vos Responsabilités

Vos Responsabilités :

En plus des responsabilités énoncées dans les annexes applicables, vous avez les responsabilités suivantes. Le non-respect de ces responsabilités peut entraîner des retards de service :

- **Administrateur des Services de Support** : 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.
- **Services de Support Pays Multiples** Si vous achetez des Services de Support Pays Multiples, vous désignerez un administrateur des services de support pour votre site de support hôte. Cette personne dirigera votre équipe locale et gèrera toutes les activités de support local, y compris les processus internes pour nous soumettre des tickets d'incidents. De plus, il se peut que vous deviez désigner un administrateur des services de soutien sur d'autres Sites de support.
- **Contacts du Support Réactif**: Si nécessaire, vous pouvez désigner des interlocuteurs du service de Support Réactif qui seront responsables de la création des demandes d'assistance via le site web d'assistance Microsoft ou par téléphone. Les administrateurs de vos services cloud peuvent également soumettre des demandes d'assistance via les portails de support concernés.
- **Services en Ligne de Demandes de Support** : Les administrateurs des services cloud doivent soumettre des demandes de support pour les services en ligne via le portail d'assistance du service en ligne concerné.
- **Soumission d'une Demande de Service**: Lorsqu'ils soumettent une demande de service, vos interlocuteurs du support réactif doivent avoir une compréhension élémentaire du problème et être en mesure de le reproduire. Cela aidera Microsoft à diagnostiquer et à traiter le problème. Ces interlocuteurs 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.
- **Identification et résolution des problèmes** : Lorsque vous soumettez une demande de service, vos interlocuteurs de support réactif peuvent être tenus d'effectuer des activités d'identification et de résolution du problème, conformément à notre demande. Ces activités peuvent inclure l'analyse du réseau, la capture des messages d'erreur, la collecte d'informations de configuration, la modification de la configuration des produits, l'installation de nouvelles versions logicielles ou de nouveaux composants ou encore la modification de processus.
- **Planification des Services**: Vous vous engagez à collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services en fonction des services que vous avez achetés.
- **Changements d'Interlocuteurs**: Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant les interlocuteurs spécifiés sur votre Ordre de Services.
- **Gestion des données** : 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 pour garantir l'intégrité et la sécurité de vos logiciels et de vos données.
- **Commentaires** : Dans la mesure du possible, vous acceptez de répondre aux enquêtes de satisfaction de la clientèle que nous pouvons fournir périodiquement concernant les services.

- **Dépenses** : Vous prenez à votre charge tous les frais de déplacement ou autres encourus par vos salariés ou prestataires.
- **Responsabilités supplémentaires** : Votre prestataire de services peut vous demander d'assumer d'autres responsabilités spécifiques au service que vous avez acheté.
- **Services Cloud** : Lorsque vous utilisez les services 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.
- **Demandes de Services Proactifs** : 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.
- **Accès** : 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.

Annexe A : Graphiques des types de gravité

Cette annexe contient une série de tableaux exposant une représentation visuelle des types et des niveaux de gravité des incidents. Veuillez noter que ces tableaux sont complémentaires et visent à fournir des informations supplémentaires sur les niveaux de gravité des incidents. Ils doivent être utilisés conjointement avec le texte principal pour une compréhension complète du sujet.

Support Réactif – Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution des problèmes, veuillez consulter les situations de gravité dans le tableau ci-dessous :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Gravité 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 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>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7³</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 nos cadres seniors, le cas échéant</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>Gravité 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>Supervision 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>Gravité 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 ouvrées⁴</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>

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Gravité C</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 ouvrées⁴</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>

¹ Le temps de réponse indiqué pour vos composants Azure ne couvre pas 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 gravité 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 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.

Réponse Améliorée Unifiée - Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution des problèmes, veuillez consulter les situations de gravité dans le tableau ci-dessous :

Gravité et situation de la Réponse Améliorée Unifiée	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Gravité 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 15 minutes ou moins</p> <p>Tous les autres produits et services - Première réponse par téléphone en 30 minutes au moins</p> <p>Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents²</p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7³</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 nos cadres seniors, le cas échéant</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>Gravité A</p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p>	<p>Première réponse par téléphone en quinze (30) minutes ou moins</p>	<p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7³</p>

Pertes ou dégradations des services importantes	Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents ²	Accès et réponse rapides
Nécessite une attention dans les quinze (30) minutes	Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7 ²	Communication par téléphone ou par Internet

¹ Le temps de réponse indiqué pour les composants Azure du client ne couvre pas US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ou Universal Print.

² Les membres de l'équipe Gestion Améliorée des Incidents 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 Microsoft peut être amené à rétrograder le niveau de gravité 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.

Rapid Response – Types de Gravité des Incidents

Pour obtenir une aide à la résolution des problèmes, consultez les situations de gravité au tableau suivant :

Gravité et situation dans Rapid Response	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Gravité 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</p>	<p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹</p> <p>Accès et réponse rapides</p>

Gravité et situation dans Rapid Response	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Gravité A</p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p>	<p>opérationnelles des services de cloud</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	

¹ Microsoft peut être amené 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 Rapid Response ne sont disponibles qu'en anglais et en japonais.

Gestion des événements Azure –Types de gravité des Incidents

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.

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p>Gravité 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.</p> <p>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 nos cadres seniors, le cas échéant</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹</p> <p>Accès et réponse rapides</p>

<p>Gravité 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 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.

Annexe B : Services de Gestion de la Réussite

Cette annexe contient une série de graphiques exposant une représentation visuelle des domaines clés, activités et résultats des Services de Gestion de la Réussite.

Services de Gestion de la Réussite

- Les services de Gestion de la Réussite sont inclus dans votre contrat, sauf indication contraire mentionnée dans les présentes ou sur votre Ordre de Services.
- Les services de Gestion de la Réussite sont fournis numériquement et par un gestionnaire de compte de réussite de la clientèle.
- Ces ressources peuvent opérer à distance ou sur site, dans vos locaux, et travailleront en étroite collaboration avec vous pour mener à bien les activités suivantes :

Domaines clés	Activités	Description de l'activité
<p>Intégrité de la solution : L'objectif est de vous aider à tirer le meilleur parti de vos investissements dans le cloud Microsoft en veillant à leur intégrité, leur optimisation et leur résilience. Grâce à notre Programme de Gestion de l'Intégrité des Clients, nous travaillons avec vous pour planifier et mettre en œuvre des actions et des recommandations qui amélioreront l'intégrité opérationnelle de vos solutions Microsoft Cloud.</p> <p>Nous utilisons notre expertise en matière de Gestion des Problèmes pour vous aider à identifier et à résoudre les problèmes récurrents qui affectent les performances et la fiabilité de votre cloud. Nous vous aidons également à vous préparer aux situations d'urgence en menant des activités régulières pour vous aider à vous préparer aux incidents majeurs et aux pannes qui pourraient perturber les activités de votre entreprise.</p> <p>De plus, nous vous suggérons de nous demander d'examiner votre résilience et votre sécurité afin de vous aider à identifier et à traiter les opportunités d'amélioration de la résilience et de la sécurité de vos fonctions commerciales critiques qui reposent sur le cloud.</p>	Programme de Gestion de l'Intégrité des Clients	Amélioration et accélération de l'intégrité des clients en se concentrant sur la simplification et l'excellence opérationnelle.
	Gestion des problèmes	Identification et résolution des problèmes critiques, création et/ou génération d'informations, recommandation des mesures correctives appropriées
	Résilience Proactive	Amélioration de la résilience, c'est-à-dire de la capacité d'un système à résister aux défaillances et à se rétablir rapidement, en minimisant l'impact sur les clients et les résultats de l'entreprise.
	Sécurité Proactive	Amélioration de la sécurité et de la conformité grâce à la mise en œuvre de solutions de sécurité Microsoft.
	Préparation aux situations d'urgence	Préparation des clients aux situations de crise et orchestration de l'équipe Microsoft
<p>Adoption et Planification : Nous vous aidons à planifier et à mettre en œuvre des technologies cloud pour transformer votre organisation. Nous fournissons des services de gestion de programmes de réussite, qui vous permettent d'atteindre vos objectifs technologiques et commerciaux. Nous vous aidons à accélérer la mise en œuvre, l'adoption et la valorisation des technologies cloud de Microsoft.</p> <p>Nous vous aidons également à améliorer l'intégrité santé de vos investissements dans le cloud Microsoft grâce à des services de gestion des programmes d'intégrité des clients. Nous vous aidons à identifier les possibilités de réduire vos dépenses en matière de cloud et de logiciels grâce à des services d'optimisation technologique.</p> <p>Nous vous informons des mises à jour importantes des produits, de la sécurité, des services et des fonctionnalités par le biais de mises à jour technologiques et de sécurité. Nous vous guidons et vous aidons à résoudre les problèmes liés aux fins de vie technologiques grâce à des services de gestion du cycle de vie.</p>	Gestion des Programmes de Réussite	Gouvernance des relations et orchestration continue de la planification des comptes, de l'alignement et de la validation des résultats, mais aussi de la valeur pour le client, tels qu'établie dans les plans de réussite du client.
	Optimisation technologique	Maximiser les investissements des clients grâce à l'optimisation de l'informatique dématérialisée
	Mises à jour technologiques et de sécurité	Investissements dans le cloud computing et mises à jour constantes de l'infrastructure jour en fonction des dernières mises à jour publiées
	Services de Gestion du Cycle de Vie	Mise à la disposition des clients d'un plan de gestion du cycle de vie actualisé
<p>Partenariat exécutif : Nous travaillons avec vous en tant que partenaires, partageant la responsabilité et les bénéfices de vos investissements Microsoft. Nous établissons des liens étroits entre vos cadres et les nôtres, afin de comprendre vos objectifs et de soutenir vos programmes de réussite. Nous proposons des services qui vous aident à planifier et à obtenir des résultats spécifiques, en utilisant les technologies cloud de Microsoft. Nous vous aidons à vous lancer plus rapidement, à tirer le meilleur parti de vos solutions cloud et à tirer profit de l'expérience de Microsoft.</p>	Gestion des Relations Clients	Une relation fluide et réussie entre le client et Microsoft

© 2024 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.