

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

Janvier 2024

# Table des matières

1	À propos de ce document .....	3
2	Services de support.....	4
	<b>2.1 Procédure d'achat.....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Description des services .....</b>	<b>5</b>
	Services proactifs .....	5
	Services de Planification.....	5
	Services réactifs .....	11
	Gestion de la prestation de services .....	14
	<b>2.3 Services et Solutions Améliorés .....</b>	<b>16</b>
	Ingénierie Désignée améliorée.....	16
	Réponse Améliorée Unifiée .....	19
	Rapid Response .....	22
	Gestion des événements Azure.....	23
	Office 365 Engineering Direct.....	25
	Support pour Développeurs.....	25
	GitHub Engineering Direct .....	25
	Support Stratégique Vital.....	25
	Azure Engineering Direct.....	26
	Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft .....	30
	<b>2.4 Support Pays multiples.....</b>	<b>30</b>
	Présentation des Services de Support Pays multiples.....	30
	Procédure d'achat.....	31
	Conditions générales supplémentaires du Support Pays multiples .....	32
	<b>2.5 Conditions générales supplémentaires .....</b>	<b>32</b>
	<b>2.6 Vos responsabilités .....</b>	<b>34</b>

# 1 À propos de ce document

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

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

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

## 2 Services de support

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

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

### 2.1 Procédure d'achat

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

Élément	Description
Package de Base	Combinaison de services proactifs, de services réactifs et de services de gestion de prestation de services proposés dans le cadre du support Microsoft pour les Produits et/ou les Services en Ligne utilisés par votre entreprise. Une partie de votre Package de Base comprend une Allocation Flexible* à utiliser pour ajouter des services proactifs (marqués par « + »), des services et des solutions améliorés et/ou des services proactifs personnalisés selon votre Package de Base. Les services inclus dans le Package de Base sont signalés par le symbole « ✓ » dans cette section.
Services supplémentaires	Des services de support supplémentaires, 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.
Services et solutions améliorés	Des services de support couvrant un produit ou un système informatique client Microsoft spécifique peuvent être ajoutés à votre Package de Base pendant toute la durée de votre Ordre de Services. Ils sont aussi signalés par le symbole « + » dans cette section.

## Support Pays multiples

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

---

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

- Jusqu'à 20 % ou 50 000 \$ de votre Allocation Flexible peut être appliquée à l'achat d'Avoirs Proactifs ou de services proactifs personnalisés.
- 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.
- L'Allocation Flexible ne peut pas être utilisée pour les services de Gestion de Prestation de Services, comme défini dans les présentes.
- 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.
- Toutes les Allocations Flexibles disponibles doivent être attribuées par heure d'exécution du contrat, sinon elles seront perdues.

## 2.2 Description des services

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

### Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont programmés afin de garantir la disponibilité et la fourniture des ressources pendant toute la durée de l'Ordre de Services applicable. Les services Proactifs suivants sont disponibles comme indiqué ci-dessous ou dans votre Ordre de Services. La livraison sur site risque de ne pas être disponible pour tous les services et dans toutes les zones géographiques. 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

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

Types de service de planification	Planification
<b>Validation Technique</b>	+
<b>Services d'architecture</b>	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté

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

**Services 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.

### Services de mise en œuvre

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

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

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

### Services de maintenance

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

Types de services de maintenance	Planification
<b>Évaluation à la Demande</b>	✓

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

✓ - Inclus dans votre Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

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

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

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

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

## Services d'optimisation

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

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

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

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

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

**Gestion des Services Informatiques :** Ensemble de services conçus pour vous aider à faire évoluer votre environnement informatique hérité en utilisant des méthodes modernes de gestion de services qui permettent d'améliorer l'innovation, la flexibilité, la qualité et les coûts opérationnels. Les services modernes de Gestion des Services Informatiques peuvent être fournis via des offres de conseils ou des ateliers à distance ou sur site pour vérifier que vos processus de



surveillance, de gestion des incidents ou de centre d'assistance sont optimisés pour gérer la dynamique des services basés sur le cloud lors du transfert d'une application ou d'un service vers le cloud. Les Services de Gestion des Services Informatiques peuvent constituer un élément d'un programme personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires et être définis dans une annexe mentionnée dans votre Ordre de Services.

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

### Services de formation

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

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

✓ - Inclus dans votre Package de Base.

⊕ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

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

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

## Services proactifs supplémentaires

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

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

**Ingénierie Désignée (DE)** : Solution(s) adaptée(s) et axée(s) sur les résultats, basée(s) sur les pratiques et principes recommandés par Microsoft, qui maximise(nt) la valeur de votre investissement dans la technologie Microsoft. Un expert technique principal travaillera en étroite collaboration avec votre équipe tout au long de la mission, et s'appuiera sur d'autres experts Microsoft si nécessaire, pour fournir des conseils techniques, adaptés à votre environnement, afin d'aider au déploiement et/ou à l'optimisation de vos solutions Microsoft. Ces engagements contiennent des services proactifs prédéfinis intégrés ciblant des résultats spécifiques, y compris des services allant de l'évaluation et de la planification à la configuration et à la mise en œuvre, en passant par la mise à niveau et la conception

### Conditions préalables et limitations spécifiques au service

- Vous devez disposer d'un contrat de services de support unifié Microsoft en cours de validité pour prendre en charge vos services DE. Si votre contrat de services de support unifié Microsoft expire ou est résilié, votre service DE sera résilié à la même date.
- Les services DE 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 DE supportent les produits et technologies Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et qui sont listés dans votre Ordre de Services.
- Les services DE sont fournis pour un seul lieu de support dans le lieu de support désigné identifié dans votre Ordre de Services.

- Les services DE 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.

Autres Services Proactifs	Planification
<b>Avoirs Proactifs</b>	+

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

## Services réactifs

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

Types de services réactifs	
<b>Support Conseil</b>	✓
<b>Support à la Résolution de Problèmes</b>	✓
<b>Gestion du Support Réactif</b>	✓
<b>Analyse des Causes</b>	+
<b>Module Complémentaire de Gestion du Support Réactif</b>	+

✓ - Inclus dans le Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

**Support Conseil** : assistance téléphonique apportant aux professionnels informatiques un support technique à court terme (limité à six (6) heures) sur des problèmes imprévus. Le Support Conseil peut englober des conseils, des instructions et des transferts de connaissance destinés à vous aider à déployer et à mettre en œuvre les technologies Microsoft de façon à éviter les problèmes fréquemment rencontrés par les services d'assistance technique et à réduire le risque de pannes système. Les scénarios d'architecture, de développement de solutions et de personnalisation n'entrent pas dans le champ d'application de ces Services de Conseil.

**Support à la Résolution de Problèmes** : Cette assistance pour la résolution de problèmes présentant des signes spécifiques, rencontrés lors de l'utilisation de produits Microsoft inclut la résolution d'un problème spécifique, d'un message d'erreur ou le dépannage d'une fonctionnalité qui ne fonctionne pas de la façon prévue pour des produits Microsoft. Les incidents peuvent être

communiqués par téléphone ou transmis par le Web. Les demandes d'assistance pour les services et produits, qui ne sont pas couverts par le portail d'assistance de service en ligne, sont gérées au sein du portail en ligne de Services Microsoft.

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

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

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

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique.</p> <p>Nécessite une attention immédiate</p>	<p>Composants Azure<sup>1</sup></p> <p>Première réponse par téléphone en 15 minutes ou moins</p> <p>Tous les autres produits et services - Première réponse par téléphone en une heure ou moins</p> <p>Désignation de la Ressource des situations critiques<sup>2</sup></p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	<p>-</p> <p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p><b>Sévérité A</b></p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p> <p>Nécessite une prise en charge dans l'heure</p>	<p>Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins</p> <p>Supervision des situations critiques<sup>2</sup></p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></p>	<p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité B</b></p> <p>Impact modéré sur l'activité :</p> <p>Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité</p> <p>Nécessite une prise en charge dans un délai de deux (2) heures ouvrées<sup>4</sup></p>	<p>Première réponse par téléphone en deux (2) heures ou moins</p> <p>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement<sup>4</sup></p>	<p>Allocation des ressources appropriées afin de maintenir le suivi de Microsoft</p> <p>Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p><b>Sévérité C</b></p> <p>Impact minimum sur l'activité :</p> <p>L'activité se poursuit pour l'essentiel malgré des gênes minimales ou inexistantes pour les services</p> <p>Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures ouvrées<sup>4</sup></p>	<p>Première réponse par téléphone en quatre (4) heures ou moins</p> <p>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement<sup>4</sup></p>	<p>Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas</p> <p>Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>

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

<sup>2</sup> Les Responsables des Situations Critiques contribuent à la résolution rapide des problèmes par l'intermédiaire d'une prestation, d'une procédure d'escalade, d'une mobilisation de ressources et d'une coordination adéquates.

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

<sup>4</sup> Les heures ouvrées sont généralement définies de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des weekends. Elles peuvent varier légèrement selon votre pays.

**Gestion du Support Réactif :** La Gestion du Support Réactif permet de superviser la prise en charge des incidents afin de garantir une résolution rapide et de fournir un support de grande qualité. La Gestion de Prestation de Services sera utilisée pour la Gestion du Support Réactif de toutes les demandes de support.

Selon les tableaux de gestion des incidents ci-dessus, pour les incidents de sévérité B et C, le service est disponible à la demande des clients pendant les heures ouvrées auprès d'une ressource Microsoft qui peut également fournir des mises à jour de la procédure d'escalade sur demande. Pour les incidents de sévérité 1 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.

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

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

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

### Gestion de la prestation de services

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

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

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

Les services SDM suivants sont disponibles :

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

Types de services de la Gestion de Prestation de Services	Planification
<b>Gestion de Prestation de Services sur Site</b>	+

✓ - Inclus dans le Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

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

**Développement et gestion des programmes :** Des activités conçues pour planifier, proposer et gérer les services de votre programme de soutien à l'échelle de votre organisation afin de vous aider à tirer un meilleur parti de vos investissements dans la technologie et les services Microsoft. Microsoft peut vous recommander divers services destinés à vous aider à atteindre des résultats commerciaux et technologiques clés, en utilisant les fonctionnalités incluses dans votre forfait de base, ainsi que des services supplémentaires que vous pouvez acheter.

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

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

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

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

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

**Gestion de Prestation de Services sur Site :** Vous pouvez demander des visites sur site auprès de votre responsable de compte pour la réussite des clients, qui peuvent nécessiter des frais supplémentaires par visite. Ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

### 2.3 Services et Solutions Améliorés

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

Service	Planification
<b>Ingénierie Désignée améliorée</b>	+
<b>Réponse Améliorée Unifiée</b>	+
<b>Réponse rapide</b>	+
<b>Gestion des événements Azure</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Support pour Développeurs</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Support Stratégique Vital</b>	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+
<b>Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft</b>	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

#### Ingénierie Désignée améliorée

**Ingénierie Désignée améliorée (EDE):** Un service personnalisé qui fournit un engagement technique approfondi et continu aux clients ayant des scénarios complexes. Cette offre doit répondre aux besoins et aux résultats du client en fournissant un ingénieur désigné qui développera une connaissance approfondie de l'environnement ou de la solution du client et soutiendra les objectifs commerciaux du



client, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation, l'adoption ou la prise en charge des charges de travail. Les services d'Ingénierie Désignée améliorée peuvent être achetés sous la forme d'offres prédéfinies ou d'un bloc d'heures personnalisées qui peuvent être utilisées pour obtenir des Services Proactifs précis.

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

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

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

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

Quelle que soit la façon dont les services d'Ingénierie Désignée améliorée sont achetés, les ressources sont classées par ordre de priorité et assignées conformément au contrat conclu entre les parties lors de la réunion de lancement, comme indiqué dans votre plan de prestation de services. Le client multi-pays doit affecter l'Ingénierie Désignée Améliorée à l'emplacement lors de la passation du contrat avant la planification de la prestation de services.

### **Conditions préalables et limitations spécifiques au service**

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

- Les services d'Ingénierie Désignée améliorée sont fournis à distance, sauf accord contraire 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.

**Ingénierie Désignée Améliorée Réactive (REDE) :** 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 dans 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.

Les domaines d'intervention des services REDE :

- Organiser 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.
- À votre demande, participer à la résolution d'incidents d'assistance d'une autre gravité.
- Travailler 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.
- **Services réactifs**
  - Développer et maintenir une connaissance approfondie de l'utilisation que vous faites de nos produits et services en ligne dans votre environnement et intégrer cette connaissance dans leurs activités liées à la résolution des incidents de support.
  - Fournir aux ingénieurs du service de support technique de Microsoft des informations sur l'utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement.
  - Fournir 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, effectuer 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.
- **Services proactifs**
  - Documenter et partager avec vous les recommandations relatives à l'utilisation des services de support proactifs (par exemple, les examens de supportabilité, les bilans de santé, 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.
  - A votre demande, l'ingénieur REDE peut effectuer des services proactifs convenus.

### Conditions préalables et limitations spécifiques au service

- Vous devez signer et maintenir un contrat de Services Unifiés Microsoft pour que nous puissions vous fournir des services REDE. Si votre contrat de services de support Microsoft Unified expire ou est résilié, votre service 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.
- 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).
- Les services REDE sont fournis dans le ou les lieux de support désignés où ces services ont été achetés, tels qu'ils sont 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.
- 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.

### Vos responsabilités

Pour optimiser les avantages de vos services REDE, vous devez vous acquitter des responsabilités suivantes. Tout manquement à l'une quelconque des obligations suivantes pourra entraîner des retards dans la prestation du Service ou entraver notre capacité à fournir des services.

- Vous fournirez 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 demandes d'incidents de support et participer activement avec nous au diagnostic et à la résolution des incidents de support.
- 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).

### Réponse Améliorée Unifiée

**Réponse Améliorée Unifiée** : La Réponse Améliorée Unifiée (UER) fournit un support réactif accéléré pour vos produits et services cloud, avec un routage plus rapide pour tous les incidents de situation critique (« crit sits ») et en attribuant des ressources de l'équipe de gestion des incidents améliorée qui vous est désignée pour une gestion améliorée des incidents réactifs. Les Clients peuvent acheter la Réponse Améliorée Unifiée en plus de leur contrat de Support d'Entreprise Unifié de base ou l'ajouter à tout moment pendant la durée d'un contrat actif de Support d'Entreprise Unifié de base.

Pour bénéficier du Support de Réponse Améliorée Unifiée pour vos produits Microsoft et services cloud, vous devez signaler un incident par téléphone ou via le Web. Si vos demandes de Support à la Résolution de Problèmes sont définies sur le niveau de Sévérité 1 ou de Sévérité A, elles seront automatiquement acheminées avec un délai de réponse accéléré. Votre équipe de gestion des incidents améliorée sera automatiquement affectée à la gestion de ces incidents.

**Gestion des incidents améliorée :** Le service de gestion des incidents améliorée 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 Sévérité 1 ou de Sévérité 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. Les membres de l'équipe de gestion des incidents améliorée 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 vous fournissant des mises à jour sur le statut et l'escalade, ainsi qu'un plan d'actions.

Pour tout incident de Sévérité 1, un membre de l'équipe de gestion des incidents améliorée 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 votre équipe de compte afin de renforcer votre activité et d'éviter des défaillances et problèmes à l'avenir. Au cours de la réunion, l'équipe de gestion des incidents améliorée fournira un aperçu de la réponse aux incidents, y compris les réussites et les domaines à améliorer, et coopérera avec votre Responsable de compte pour la réussite du Client (CSAM) sur les recommandations d'initiatives correctives, afin de réduire activement les incidents à venir et de renforcer vos solutions.

L'analyse des causes fondamentales (RCA) n'est disponible que pour certaines technologies Microsoft et peut entraîner des frais supplémentaires. La RCA n'est pas un service inclus dans la réponse renforcée unifiée mais peut être demandée à votre CSAM ou aux membres de l'équipe de gestion renforcée des incidents pendant l'incident. Un membre de l'équipe de gestion des incidents améliorée vous informera pendant l'incident si une Analyse des Causes est disponible pour la technologie Microsoft concernée, si des frais supplémentaires seront encourus pour l'Analyse des Causes et coopérera avec votre Responsable de compte pour la réussite du Client pour initier une Analyse des Causes si elle est disponible et explicitement demandée par le Client avant la clôture de l'incident. 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 requis pour l'Analyse des Causes.

Pour que votre équipe de gestion des incidents améliorée ait une connaissance fondamentale de vos objectifs et de votre environnement, vous devez fournir la documentation requise et participer aux activités d'intégration pendant les 60 premiers jours de la durée du contrat.

Ces ressources travailleront à distance. Le service de gestion des incidents améliorée est fourni en anglais, chinois et japonais. Aucune prestation de services de gestion des incidents améliorée par région restreinte, citoyenneté requise ou ressources de livraison autorisées n'est possible dans cette offre.

Les services réactifs de la Réponse Améliorée Unifiée aident à résoudre les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont généralement utilisés à la demande. Les services réactifs fournis sont inclus en fonction des besoins pour les produits et services en ligne Microsoft actuellement pris en charge, sauf indication contraire sur votre Ordre de Services. Tout le support réactif est fourni à distance. 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 des incidents améliorée et votre Responsable de compte pour la réussite des clients pour fournir les activités d'intégration, les réunions trimestrielles avec votre équipe de gestion des incidents améliorée et les examens à la suite de l'incident défini sur le niveau de Sévérité 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

La Réponse Améliorée Unifiée doit uniquement être achetée pour le pays d'accueil si le client a un Contrat Unifié Pays multiples. En tant que Solution améliorée réactive, tous les services de la Réponse Améliorée Unifiée peuvent être fournis à distance vers des emplacements autres que l'Hôte et y compris l'Hôte, à l'exception des heures de Gestion de la prestation de services incluses, qui seront allouées par l'Hôte et gérées par le Responsable de compte pour la réussite des clients hôte.

Sévérité et situation de la Réponse Améliorée Unifiée	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique.</p> <p>Nécessite une attention immédiate</p>	<p>Composants Azure<sup>1</sup></p> <p>Première réponse par téléphone en 15 minutes ou moins</p> <p>Tous les autres produits et services - Première réponse par téléphone en 30 minutes au moins</p> <p>Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents<sup>2</sup></p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft</p> <p>Notification de nos cadres seniors, le cas échéant</p>	<p>- Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>
<p><b>Sévérité A</b></p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p> <p>Nécessite une attention dans les trente (30) minutes</p>	<p>Première réponse par téléphone en trente (30) minutes ou moins</p> <p>Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents<sup>2</sup></p> <p>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></p>	<p>Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>3</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p> <p>Communication par téléphone ou par Internet</p>

<sup>1</sup> Le temps de réponse indiqué pour vos composants Azure 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.

<sup>2</sup> Les membres de l'équipe de gestion des incidents améliorée contribuent à la résolution rapide des problèmes par l'intermédiaire d'une prestation, d'une procédure d'escalade, d'une mobilisation de ressources et d'une coordination adéquates.

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

## Rapid Response

**Rapid Response** : la solution Rapide Response (réponse rapide) offre un support réactif accéléré pour vos services de cloud en acheminant les incidents de support vers les experts techniques et en fournissant un engagement jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud si besoin.

Pour recevoir des services de Rapid Response pour les composants Microsoft Azure spécifiés dans votre Ordre de Services, vous devez soumettre un incident sur le portail de services de cloud concerné. Vos demandes de support à la résolution de problèmes seront directement acheminées vers des ingénieurs Rapid Response spécialisés dans les services de cloud. Bien que les incidents peuvent exiger des ressources issues de professionnels du support d'un produit standard pour être résolus, l'équipe Rapid Response conserve la responsabilité principale des incidents 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an.

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

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

Sévérité et situation dans Rapid Response	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique</p> <p>Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre</p> <p>Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes</p>	<p>Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins</p> <p>Suivi continu 24 h/24, 7 j/7<sup>1</sup></p> <p>Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés<sup>2</sup></p> <p>Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes</p>	<p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.<sup>1</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p>

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

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

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

## Gestion des événements Azure

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

Avant la fenêtre d'événement définie, l'équipe AEM effectuera une évaluation de l'événement et de la solution dans le champ d'application, fournira des recommandations pour atténuer les risques identifiés et sera disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pendant la période de couverture de l'événement défini.

Nous considérons qu'un événement commercial critique dans le champ d'application est une activité ponctuelle, prévue par le client, qui présente un risque/impact majeur pour le client et nécessite donc des niveaux plus élevés de disponibilité et de performance du service.

Exemples d'événements commerciaux critiques :

- Charge élevée prévisible sur une solution existante
- Déploiement d'une nouvelle fonctionnalité dans une solution Azure existante
- Déploiement d'une nouvelle solution sur Azure
- Migration d'une solution sur site ou d'un autre fournisseur de services en nuage vers Azure

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

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

- évaluer et se familiariser avec votre solution.
- Identifier les risques potentiels d'interruption de service et/ou d'instabilité.

- effectuer des examens de capacité et de résilience sur la plateforme Azure.

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

Les événements commerciaux critiques peuvent recevoir jusqu'à cinq (5) jours calendaires de couverture d'un événement consécutif ; les clients peuvent décider d'acheter autant d'événements commerciaux critiques que nécessaire pour une exécution consécutive et couvrir toute la durée de la demande anticipée si elle dépasse cinq (5) jours calendaires consécutifs.

Azure Event Management est soumis à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter votre responsable de compte pour la réussite des clients pour consulter les détails sur la disponibilité. Le support ne sera pas fourni, sauf pour les événements commerciaux critiques qui ont été planifiés à l'avance et confirmés par écrit au moins 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.

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 service AEM n'est disponible qu'en anglais et n'offre pas de services de support en langue locale.

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

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></p> <p>Arrêt des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique</p> <p>Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre</p> <p>Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes</p>	<p>Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins et escalade rapide au sein de Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Désignation de la ressource des situations critiques dans les trente (30) minutes maximum. Suivi continu 24 h/24, 7 j/7<sup>1</sup></p> <p>Accès aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft et escalade rapide aux équipes produits Microsoft</p>	<p>Notification de vos cadres seniors, à notre demande</p> <p>Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.<sup>1</sup></p> <p>Accès et réponse rapides</p>



<p><b>Sévérité A</b></p> <p>Dégradation des systèmes de gestion critiques :</p> <p>Pertes ou dégradations des services importantes</p>	<p>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>	
--	---	--

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

### Office 365 Engineering Direct

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

### Support pour Développeurs

**Support pour Développeurs** : Fournit un support proactif approfondi basé sur des connaissances du cloud et du produit pendant le cycle de développement de l'application. Il s'adresse aux développeurs des clients qui créent, déploient et gèrent des applications sur une plateforme Microsoft. Le Support pour Développeurs offre une assistance complète en fournissant aux clients une architecture de cloud, des évaluations de la vulnérabilité, des solutions ALM/DevOps, un cycle de vie de développement de sécurité, des contrôles de code, des solutions d'évaluation des performances et de suivi, de modernisation des applications, de mise en œuvre et de gestion de l'Internet des objets (IdO), de formation et de test. Le Support pour Développeurs est disponible moyennant des frais supplémentaires.

### GitHub Engineering Direct

**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 nommé. En outre, les examens trimestriels, y compris les conseils proactifs basés sur les contrôles de l'intégrité et l'analyse des bons de travail, font partie de l'offre GitHub Engineering Direct.

### Support Stratégique Vital

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

mentionnée dans votre Ordre de Services. Vous devez disposer d'un contrat de Services de Support Unifié Microsoft en vigueur pour prendre en charge vos services de Support Stratégique Vital. Lorsque votre contrat de Services de Support Unifié Microsoft est résilié ou expire, vos services de Support Stratégique Vital seront résiliés à la même date.

## **Azure Engineering Direct**

### **Azure Engineering Direct:**

#### **1. 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 comprend un accès prioritaire directement à l'équipe d'ingénieurs des services Azure.

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.

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 ».

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.

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 2.1 et 2.2, définies ci-après comme « Clients des fonctionnalités étendues ». Tous les autres clients n'ont droit qu'aux fonctionnalités énumérées dans la section 2.1.

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 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.

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.

## 2. Fonctionnalités

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 dans 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.

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 dans l'Ordre de Services du client.

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.

### 2.1 Fourni à tous les clients :

**[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.

- Conseiller en ingénierie Azure (AED). 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 Mise en Œuvre, en s'appuyant sur une compréhension de leur empreinte sur Azure afin de débloquer les clients et d'accélérer les délais d'atténuation.
- Gestion de crise par l'ingénierie. 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.
- Orchestrer la gestion des problèmes. 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.

**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).

- Plans proactifs d'amélioration des services. 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 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.
- Soutien aux projets critiques du client. 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.
- Obtenez des informations exploitables et approfondissez la connaissance et l'expertise des clients au sein des équipes de livraison Azure. 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.
- Customer Advisory Input. 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 DEA, 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.

**2.2 Fonctionnalités étendues :** Ces fonctionnalités sont limitées aux Extended Feature Customers tels que définis ci-dessus. Seuls les clients qui répondent à cette définition et sont indiqués

comme tels dans l'Ordre de Services du client sont habilités à recevoir également ces fonctionnalités.

- Surveillance de la plateforme : 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.
- Gestion des pannes de plateforme en gants blancs : 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 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.
- Soutien mondial à la gestion des crises techniques : 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.

### 3. Conditions préalables et hypothèses de l'AED

Outre les conditions préalables et les hypothèses décrites 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 hypothèses suivantes :

- a) 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.
- b) 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.
- c) Toutes les fonctionnalités sont disponibles en anglais uniquement.

- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Le droit du client à bénéficier du service AED, tel que décrit dans la présente pièce, est soumis au respect des conditions générales de l'Ordre de Services et de la présente pièce.
- h) 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.
- i) L'AED ne fournira pas de support pour tout code non Microsoft, ou tout code qui a été personnalisé par Microsoft, le client ou un fournisseur tiers.

## **Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft**

**Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft (« MSCIR »)** : Fournit une enquête globale et des conseils pour aider à évaluer l'ampleur de la cyberattaque, contenir l'incident et restaurer les systèmes critiques, avec des options d'assistance sur site et/ou à distance. Ces services permettent de réduire le risque de cyber-attaques ciblées et d'atténuer les dommages causés par une crise de sécurité. Le service Microsoft Incident Response doit être acheté en tant que contrat distinct dans le cadre d'un contrat de support unifié existant. La portée de l'engagement MSIR sera définie au moment de l'incident.

Dans certaines circonstances urgentes, le client peut demander et autoriser Microsoft à commencer la prestation des services MSCIR avant d'acheter le service MSCIR ou d'ajouter des heures supplémentaires à un service MSCIR existant (« Contrat de complément »). Nonobstant toute disposition contraire, si le client autorise Microsoft à commencer les travaux avant le Contrat de Complément, le client convient que (a) il prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour exécuter le Contrat de Complément aussi rapidement que possible, (b) il reste entièrement responsable et accepte de payer les services rendus avant l'exécution du Contrat de Complément tels qu'ils sont facturés par Microsoft, et (c) Microsoft ne sera pas responsable des actes 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).

## **2.4 Support Pays multiples**

### **Présentation des Services de Support Pays multiples**

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

- **Hôte** : Il s'agit du Site de Support pour lequel vous avez contracté les Services de Support Unifié Microsoft dans votre Ordre de Services.
- **Aval** : Il s'agit d'un Site de support désigné dans votre Ordre de Services au sein duquel vous recevrez les Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft, en dehors du site Hôte, et pour lequel vous avez droit aux Services que vous achetez pour ce site.

## Procédure d'achat

Les présents Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft (USSD) décrivent les Support Pays multiples disponibles. Les Services spécifiques et les quantités associées, le cas échéant, seront énumérés dans l'Ordre de Services par Site de support.

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

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

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

- **Services Proactifs**
  - Vous pouvez bénéficier de Services Proactifs, répertoriés dans votre Ordre de Services et disponibles dans les Sites de support désignés dans votre Ordre de Services,
  - Les Services Proactifs pour l'emplacement d'exception fiscale seront identifiés dans l'Ordre de Services pour cet accord en aval.
  - **Conseiller Technologique (STA)** : Les services STA seront disponibles dans le(s) lieu(x) de support désigné(s) 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.

- **Services et solutions améliorés** : Tous les services et solutions améliorés peuvent être achetés pour être utilisés dans des Sites de Support de l'hôte ou en aval. Sous réserve de disponibilité. D'autres restrictions peuvent s'appliquer.
- Tous les autres services de support achetés seront disponibles dans les Sites de Support indiqués dans votre Ordre de Services.

## Conditions générales supplémentaires du Support Pays multiples

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

- Nous sommes susceptibles de permettre au personnel d'un ou de plusieurs Sites de soutien non désignés de participer à des services proactifs à distance qui ont été achetés pour l'hôte ou un centre de soutien en aval et désignés dans l'ordre de service. Une telle participation sera autorisée à la discrétion de Microsoft.
- Des Avoirs Proactifs ne peuvent être échangés qu'entre les Sites de soutien hôtes et en aval indiqués sur votre Ordre de Services, sauf tel qu'indiqué. Tous les échanges seront effectués en se basant sur les taux de change et frais alors en vigueur pour les Avoirs Proactifs dans les Sites de soutien respectifs. Les taux en vigueur peuvent être fournis par votre Représentant des Services Microsoft. Tous échanges aboutissant à des fractions d'Avoirs Proactifs seront arrondis à l'unité la plus proche. Les Avoirs Proactifs ne peuvent pas être échangés à destination ou en provenance de Pays d'Exception.
- Le Client est seul responsable de toute obligation fiscale découlant de la distribution ou de l'échange de services de support achetés entre l'hôte et les Sites de Support en aval.
- Les changements ou échanges de services effectués pendant la durée de l'ordre de travail peuvent nécessiter un contrat par écrit.
- Le **système de facturation unifiée** et la **facturation fractionnée** sont conçus pour offrir à nos clients plus de flexibilité, de commodité et de contrôle sur leurs transactions. Notre système de facturation unifiée améliore l'efficacité et la précision du processus de facturation et de taxation, tandis que notre fonction de facturation fractionnée permet de diviser les transactions en plusieurs factures sur la base de différents critères tels que le type de produit, la date de livraison ou la localisation du client

## 2.5 Conditions générales supplémentaires

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

- Les services réactifs du Package de Base sont fournis à distance dans les locaux de vos interlocuteurs de support désignés. Tous les autres services sont fournis à distance dans vos locaux désignés ou énumérés sur votre Ordre de Services, sauf mention écrite contraire.
- Les services réactifs du Package de Base sont fournis en anglais et, le cas échéant, peuvent être fournis dans votre langue. Tous les autres services seront fournis dans la langue du site Microsoft fournissant les services ou en anglais, sauf accord écrit contraire.
- Nous fournissons un support pour toutes les versions des produits logiciels et de Services en Ligne Microsoft commercialisés que vous avez achetés en fonction des contrats et des



Accords de Mise en Œuvre de licences déclarés et/ou des ID du compte de facturation dans l'Annexe A de votre Ordre de Services et qui sont identifiés dans les Conditions relatives aux Produits, comme publié régulièrement par Microsoft sur le site <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou un site successeur identifié par Microsoft), sauf indication contraire dans un Ordre de Services, une Annexe à la présente Description des Services de Support d'Entreprise Unifié Microsoft, ou exclusion spécifique sur votre portail de support en ligne à l'adresse <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Le support pour les produits en version précommerciale et bêta n'est pas assuré, sauf mention contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis dans le cadre d'un Ordre de Services de Support et pendant la Durée de celui-ci, sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la Durée de l'Ordre de Services applicable.
- La planification des services dépend de la disponibilité des ressources et les ateliers peuvent être annulés si le nombre d'inscriptions minimum n'est pas atteint.
- Nous pouvons être amenés à accéder à votre système par une connexion à distance pour analyser les problèmes, à votre demande. Notre équipe accèdera uniquement aux systèmes pour lesquels elle détient votre autorisation. Pour utiliser une connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès et le matériel nécessaires.
- Certains services peuvent nous amener à devoir stocker les données de vos clients, à les traiter et à y accéder. Dans ce cas, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft et conformes à nos règles et processus de protection des données. Si vous exigez que nous utilisions des technologies non approuvées par Microsoft, vous comprenez et acceptez être seul responsable de l'intégrité et de la sécurité des données de vos clients et que Microsoft exclut toute responsabilité liée à l'utilisation de technologies non approuvées par Microsoft.
- *Si vous demandez l'annulation d'un service déjà Annexe, l'annulation doit être faite au moins 14 jours à l'avance pour un remboursement complet dudit service le cas échéant.*
- *Toute annulation d'un service Annexe effectuée entre 6 et 13 jours à l'avance entraînera des frais de 50 % du coût du service.*
- *Toute annulation effectuée 5 jours ou moins à l'avance du service précédemment programmé entraînera des frais correspondant à la totalité (100 %) du coût dudit service*
- Lors de l'achat de services supplémentaires, nous pouvons demander l'inclusion de la gestion de prestation de services pour faciliter la prestation.
- Si vous avez commandé un type de service et souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter une valeur équivalente à un service alternatif disponible, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- Tous les services supplémentaires peuvent ne pas être disponibles dans votre pays. Veuillez contacter votre responsable de la prestation de services pour plus d'informations.
- Vous reconnaissez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft auquel vous nous donnez accès est celui que vous possédez.
- Les services peuvent inclure des Livrables, des conseils et des directives relatifs au code que vous ou Microsoft possédez, ou la prestation directe d'autres Services de Support.

- Lors de la prestation de Services Réactifs, Microsoft ne fournit aucun code, autre qu'un exemple de code.
- 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.
- Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
- Les Services ne peuvent pas être fournis pour vos clients.
- Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés.
- Les services d'assistance technique GitHub sont fournis par GitHub, Inc, une filiale à part entière de Microsoft Corporation. Nonobstant toute mention contraire dans votre Ordre de Services, la déclaration de confidentialité de GitHub disponible sur [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) et l'addendum sur la protection des données et l'exposition sur la sécurité de GitHub disponible sur [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) s'appliqueront à votre achat de services d'assistance technique GitHub.
- 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.
- D'autres conditions préalables et principes généraux peuvent être précisés dans les Annexes concernées.

## 2.6 Vos responsabilités

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

- Vous désignerez un administrateur des services de support qui prendra en charge votre équipe et la gestion de toutes vos activités de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes à nos services en cas d'incident.
- Si vous achetez des Services de Support Pays multiples, vous êtes tenu de désigner un administrateur des services de support pour votre Site de Support hôte qui prendra en charge votre équipe locale et la gestion de toutes vos activités locales de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes à nos services en cas d'incident. De plus, il se peut que vous deviez désigner un administrateur des services de soutien dans d'autres Sites de soutien.
- Vous pouvez désigner des interlocuteurs de support réactifs, qui sont responsables de la création des demandes de support via le site Web du support Microsoft ou par téléphone. Les

administrateurs de cloud pour vos services basés sur le cloud peuvent également soumettre des demandes de support cloud via les portails de support concernés.

- Pour appuyer les demandes de support de Services en Ligne, les administrateurs de cloud, pour vos services basés sur le cloud, doivent soumettre les demandes de support par le biais du portail de support du service en ligne applicable.
- Lorsque vous envoyez une demande de service, vos interlocuteurs de support réactif doivent avoir une connaissance de base du problème que vous rencontrez et la capacité de reproduire le problème afin d'aider Microsoft à le diagnostiquer et à le catégoriser. Ces contacts doivent aussi connaître les produits Microsoft pris en charge et votre environnement Microsoft pour contribuer à résoudre les problèmes liés aux systèmes et aider Microsoft à analyser et résoudre les demandes de service.
- Lorsque vous soumettez une demande de service, vos interlocuteurs de support réactif peuvent être tenus d'effectuer des activités de détermination du problème et de résolution, conformément à notre demande. Ces activités peuvent inclure l'analyse du réseau, la capture de messages d'erreur, la collecte d'informations de configuration, la modification de la configuration des produits, l'installation de nouvelles versions de logiciels ou de nouveaux composants ou la modification de processus.
- Vous vous engagez à collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services en fonction des services que vous avez achetés.
- Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant les interlocuteurs désignés nommés sur votre Ordre de Services.
- Il vous incombe de sauvegarder vos données et de reconstituer les fichiers perdus ou altérés à la suite de défaillances majeures. Vous êtes également responsable de la mise en œuvre des procédures nécessaires à la protection de l'intégrité et de la sécurité de vos logiciels et données.
- Vous acceptez, lorsque cela est possible, de répondre aux enquêtes de satisfaction client concernant les services que nous vous proposerons de temps en temps.
- Vous prenez à votre charge tous les frais de déplacement ou autres encourus par vos salariés ou prestataires.
- Votre responsable de la prestation de services peut vous demander de prendre en charge d'autres responsabilités en fonction du service acquis.
- Lorsque vous utilisez les services de cloud dans le cadre de ce support, vous devez acheter ou avoir déjà souscrit un abonnement ou un forfait pour le service en ligne concerné.
- Vous vous engagez à soumettre vos demandes de Services Proactifs, de services et de solutions améliorés, avec les données nécessaires ou correspondantes, au plus tard soixante (60) jours avant la date d'expiration de l'Ordre de Services applicable.
- Vous acceptez de fournir à nos équipes de prestation de services, devant être présentes sur site, un téléphone, un accès haut débit à Internet et un accès à vos systèmes et outils de diagnostic internes, selon le cas.

© 2023 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.