

Services Microsoft Entreprise

Description des Services de
Support et de Conseil

Janvier 2021

Table des matières

1	À propos de ce document	2
2	Services professionnels Microsoft	3
2.1	Services de Planification	3
2.2	Services de mise en œuvre	3
2.3	Services de maintenance	3
2.4	Services d'optimisation	3
2.5	Services de formation	3
3	Services de conseil	4
3.1	Procédure d'achat	4
3.2	Services de conseil personnalisés	4
3.3	Services de conseil en version boîte	5
3.4	Description des Services	5
3.4.1	Services de Planification	5
3.4.2	Services de mise en œuvre	7
3.4.3	Services d'optimisation	7
3.5	Exclusions de garantie et limitations de périmètre	8
3.6	Vos responsabilités	8
4	Services de support	10
4.1	Procédure d'achat	10
4.2	Description des services	11
4.2.1	Services proactifs	11
4.2.2	Services réactifs	16
4.2.3	Gestion de la prestation de services	21
4.3	Services et solutions améliorés	23
4.3.1	Ingénieurs Support Désignés	23
4.3.2	Rapid Response	24
4.3.3	Support Personnalisé	25
4.3.4	Support pour Développeurs	27
4.3.5	Support Stratégique Vital	28
4.4	Conditions générales supplémentaires	28
4.5	Vos responsabilités	30

1 À propos de ce document

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

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

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

2 Services professionnels Microsoft

Les Services Professionnels Microsoft vous aident à rentabiliser rapidement vos investissements technologiques. Ces services, disponibles pendant les étapes de planification, de mise en œuvre, de maintenance et d'optimisation du cycle de vie de vos technologies, fournissent des solutions de données, de mobilité, de productivité et informatiques pour votre infrastructure informatique sur site, de cloud et hybride. Microsoft fournit des services proactifs dans les catégories suivantes :

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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.

3 Services de conseil

Les Services de Conseil Microsoft Enterprise (services de conseil) sont des missions basées sur des projets pour fournir des services liés à la planification, la mise en œuvre et l'adoption de solutions qui accélèrent la valeur que les clients tirent de leurs investissements informatiques. Ces missions couvrent les services, basés sur les produits et technologies Microsoft, à travers les stratégies numériques, l'architecture, la planification, les mises à jour, la migration, le déploiement, le développement d'applications et les solutions d'analyse de données.

3.1 Procédure d'achat

Les services de conseil sont disponibles dans le cadre d'un projet, d'une mission personnalisée pour un champ d'application ou d'un package dont le contenu a été défini au préalable de la façon décrite ci-dessous :

Service	Définition
Services de conseil personnalisés	Mission personnalisée en fonction de l'étendue des services spécifiques fournis au client, du planning et/ou des étapes de solutions uniques.
Services de conseil en version boîte	Mission avec des livrables dont le contenu a été défini au préalable qui couvrent plusieurs scénarios d'activités courants.

Clé : ➦ indique les éléments que vous pouvez voir énumérés sur votre Ordre de Services.

3.2 Services de conseil personnalisés

Les solutions de services personnalisables disponibles sont répertoriées ci-après. L'Ordre de Services Entreprise (ESWO) ou une Déclaration de Services (SOW) détaille le champ d'application des services de conseil personnalisés.

Applications et Infrastructure – Le Cloud Computing joue un rôle fondamental dans la transformation numérique d'une organisation.

Les services d'applications modernes de Microsoft contribuent à accélérer le délai de rentabilisation avec un risque limité lors de la modernisation et de l'intégration d'applications et de l'utilisation du cloud afin de faciliter l'interaction avec les clients via plusieurs canaux et sur tout appareil.

Avec les Solutions Microsoft pour la Productivité Cloud, nous aidons les organisations à planifier, mettre en œuvre et construire des expériences afin d'améliorer la communication et la collaboration, et d'approfondir les relations Client pour générer des informations sur l'entreprise, permettant ainsi aux entreprises de valoriser pleinement leur investissement dans Office 365.

Données et Intelligence Artificielle (AI) – L'atout essentiel des entreprises modernes est leur capacité à convertir les données en AI afin de gagner en compétitivité. Les solutions Business Insights de Microsoft aident les développeurs et les organisations à mieux se concentrer sur l'AI par le biais d'une supervision complète afin d'imaginer, de mettre en œuvre et de prendre en charge des solutions pour les entreprises et les organisations informatiques qui permettent d'accéder à des

informations sur des données grâce à des produits incluant Power BI pour Base de données Azure, Office et SQL Server.

Applications Métier – Assistance au niveau des applications métier qui font partie d'un environnement de données connecté, ce qui permet de profiter de l'AI et de l'intelligence métier, mais aussi d'une aide à la numérisation des principales fonctions métier, notamment les relations commerciales, les processus de gestion des talents et du personnel, les opérations et le service clientèle.

Microsoft offre toute une gamme de services de conseil pour Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, couvrant les Ventes, la Maintenance et le Marketing, pour aider les clients à convertir les relations en revenu en introduisant l'intelligence numérique dans chaque transaction. Les services de conseil pour Microsoft Dynamics 365 Unified Operations aident les clients à accélérer leur croissance en optimisant les opérations et en prenant des décisions globales en temps réel à partir des données.

Lieu de travail moderne – Dans le cadre de la transformation du lieu de travail, Microsoft est en mesure de faire en sorte que votre environnement suive le mouvement, tout en offrant à chaque professionnel de votre entreprise des outils améliorant leur productivité.

Nos offres de services de conseil Périphériques et Mobilité permettent aux responsables commerciaux et informatiques de développer et de mettre en œuvre des stratégies de gestion des périphériques et de la mobilité à l'échelle de l'entreprise qui facilitent des connexions plus étroites et plus riches avec les employés et les clients. Les Services d'Infrastructure Datacenter et Cloud intègrent aussi les technologies, les personnes et les processus afin d'aider les services informatiques à transformer les centres de données en actifs stratégiques adaptés aux besoins spécifiques de l'entreprise. En associant cela

aux services de Sécurité et d'Identité, nous proposons aussi des stratégies et des solutions qui contribuent à la protection des infrastructures informatiques, des applications et des données contre les menaces internes et externes.

3.3 Services de conseil en version boîte

Microsoft offre des services de conseil pour plusieurs scénarios d'activités courants reposant sur son expérience dans la planification, le déploiement et la mise en œuvre de produits, technologies et processus Microsoft. Les services ci-après sont proposés dans un champ d'application prédéfini, avec une durée fixe et un prix correspondant.

3.4 Description des Services

3.4.1 Services de Planification

🔗 **Services Architecturaux** : une évaluation de vos objectifs d'adoption de services en ligne qui fournit des conseils, la planification et les corrections à apporter. Cette évaluation permet d'aligner vos équipes et votre environnement sur les meilleures pratiques pour l'architecture des services en ligne.

Programme Digital Advisory Services : Le programme Digital Advisory Services associe Conseillers Numériques et savoir-faire dans le secteur, l'expérience de Microsoft et les stratégies d'innovation pour permettre aux organisations de concrétiser leurs aspirations numériques. Grâce à un partenariat avec les clients, les Conseillers Numériques suscitent des changements pour préparer l'activité numérique.

Les services de Conseil Numérique peuvent être achetés par package d'environ 200, 400, 800 et 1 600 heures avec un conseiller à temps partiel ou à plein temps. L'équipe de mise en œuvre Microsoft Services, notamment les membres des Centres d'Excellence dédiés aux Services de Microsoft, complète la prestation de services avec le savoir-faire nécessaire et/ou s'assure de fournir les meilleures pratiques et recommandations sur les technologies de Microsoft.

En outre, les packages Digital Advisory Services suivants sont également disponibles :

↗ **Packages Digital Advisory Digital Ready** : Mission dirigée par un conseiller numérique axée sur la conception métier et la procédure de changement pour susciter une transformation numérique dans le cadre de l'évolution des modèles d'activités du client.

↗ **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.

Planification de solution : missions structurées pour vous aider et vous guider dans la planification de la mise en œuvre des déploiements technologiques Microsoft dans des environnements sur site, de cloud et hybrides. Ces services peuvent également inclure une évaluation de la conception, de la sécurité, des opérations informatiques ou de la gestion des changements de vos technologies Microsoft pour aider à planifier la mise en œuvre de votre solution technique afin d'obtenir les résultats souhaités. À l'issue de la prestation de service, il est possible que vous receviez un rapport contenant l'évaluation technique et le plan de mise en œuvre de la solution.

↗ **Services de Planification de Déploiement d'Outils de Développement (DTDPS, Developer Tools Deployment Planning Services)** : conçus pour aider les organisations à planifier des déploiements effectifs de Visual Studio. Ces missions peuvent être utilisées pour aider à élaborer un plan de déploiement et des stratégies d'adoption de Visual Studio.

↗ **Services de Planification de Déploiement d'Azure pour Cloud Public (AZDPS, Azure Deployment Planning Services for Public Cloud)** : missions se déroulant sur plusieurs jours, impliquant une formation, des démonstrations et une planification du déploiement. Elles peuvent être centrées sur l'activation des solutions de stockage Azure, la migration des applications vers les Services d'Infrastructure Microsoft Azure, la mise en œuvre de la mobilité d'entreprise, la mise en œuvre de Microsoft Operations Management Suite ou la mise en œuvre de scénarios de développement et de test sur les machines virtuelles Microsoft Azure.

↗ **Services de Planification de Déploiement de Postes de Travail (DDPS, Desktop Deployment Planning Services)** : services de planification du déploiement offrant une large gamme d'outils de planification et d'activités de mission prédéfinies axées sur la façon de déployer Office 365, Office ou Windows.

↗ **Services de Planification de Déploiement de Dynamics (DYDPS, Dynamics Deployment Planning Services)** : services de planification pour la mise en œuvre ou la mise à niveau vers Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online ou la mise en œuvre d'une solution ERP (Enterprise Resource Planning) avec Microsoft Dynamics AX.

↗ **Services de Planification de Déploiement de Skype Entreprise et Exchange (S&EDPS, Skype for Business & Exchange Deployment Planning Services)** : conçus pour aider les organisations à planifier les déploiements de Skype Entreprise ou Exchange, ces services fournissent la planification du déploiement des aspects architecturaux et opérationnels de Microsoft Skype Entreprise ou de Microsoft Exchange.

↗ **Services de Planification de Déploiement de solutions de Cloud Privé, de Gestion et de Virtualisation (PVDPS, Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services)** : conçus pour aider à planifier de façon efficace les déploiements de Systems Center, Windows Server et Hyper-V. Ces missions offrent une large gamme de services de planification pour les mises à jour, les migrations, l'accélération des déploiements de gestion et de virtualisation, ainsi que la mise en œuvre de la gestion unifiée des périphériques.

↗ **Services de Planification de Déploiement de SQL Server (SSDPS, SQL Server Deployment Planning Services)** : les services sont disponibles dans le cadre de missions se déroulant sur plusieurs jours portant sur des activités telles que la mise à jour vers SQL Server, le déploiement de SQL Server Business Intelligence et la migration vers SQL Server.

↗ **Services de Planification de Déploiement de SharePoint (SDPS, SharePoint Deployment Planning Services)** : en se concentrant sur la réalisation des missions de planification du déploiement de SharePoint et de SharePoint Online, ces services peuvent inclure la planification de FastTrack Office 365, la planification de la solution de gestion de projets et de portefeuilles (PPM, Project and Portfolio management) et la planification du déploiement de SharePoint.

↗ **Expérience Utilisateur** : services permettant d'apporter une expérience utilisateur à vos applications métier, en ajoutant une expertise dans la Création de Plan Conceptuel, les Animations Graphiques, la Recherche Ethnographique, l'Analyse Personnelle et de Scénarios, la Stratégie et la Conception UX, la Conception Visuelle, le Développement de l'Interface Utilisateur, les Tests d'Utilisabilité et les questions d'Accessibilité.

3.4.2 Services de mise en œuvre

↗ **Gouvernance du projet** : service permettant d'assurer la gestion et la supervision de votre projet, programme ou mission pour que l'exécution soit un succès.

↗ **Architecture de la Solution** : service permettant d'assurer l'architecture et la conception de votre solution, basé sur des architectures de référence pour les technologies Microsoft.

↗ **Livraison de la Solution** : service permettant d'assurer la mise en œuvre technique, y compris le développement, la configuration, la migration, la mise à jour et le déploiement de la solution basée sur les technologies Microsoft et leur intégration dans les environnements du client.

3.4.3 Services d'optimisation

↗ **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.

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

🔗 **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.

3.5 Exclusions de garantie et limitations de périmètre

Notre prestation de services est basée sur les exclusions de garantie et limitations de périmètre suivantes :

- Le programme Digital Advisory Services fournit exclusivement des conseils et recommandations sur votre déploiement et votre utilisation des technologies Microsoft.
- Les licences de produits ne sont pas incluses dans les services de conseil et doivent être achetées séparément.
- Le programme Digital Advisory Services n'inclut pas le déploiement des produits, la résolution des problèmes, l'assistance au dépannage, la révision de codes sources n'appartenant pas à Microsoft ni aucun conseil technique ou architectural n'entrant pas dans le cadre des services décrits ci-dessus.
- Concernant les codes sources n'appartenant pas à Microsoft, nos services se limitent à l'analyse de données binaires, telles que le vidage du processus ou la trace du moniteur réseau
- Si une visite sur site des Architectes Microsoft ou de l'équipe de Prestataires de Services Microsoft est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés.
- Tous les services de conseil GitHub achetés sont fournis par GitHub, Inc, une filiale à part entière de Microsoft Corporation. Nonobstant toute mention contraire dans votre Ordre de Services, la déclaration de confidentialité de GitHub disponible sur https://aka.ms/github_privacy et l'addendum sur la protection des données et l'exposition sur la sécurité de GitHub disponible sur https://aka.ms/github_dpa s'appliqueront à votre achat de services de conseil GitHub.

3.6 Vos responsabilités

L'efficacité des missions de conseil et l'exécution par Microsoft de ses obligations sont conditionnées au respect de vos engagements pendant toute la durée du programme, notamment :

- La mise à disposition de vos représentants, du personnel et des ressources informatiques, y compris les matériels et logiciels, la connexion Internet et l'espace de travail.
- La transmission en temps et en heure d'informations exactes et complètes, sur demande de l'équipe de prestation de services.

- L'accès aux informations sur votre entreprise.
- L'acquittement des obligations qui vous ont été assignées, de manière efficace et en temps voulu.
- La capacité de votre direction à prendre des décisions et à fournir des approbations dans les délais.
- La prise en charge des frais de déplacement et autres débours encourus par vos salariés ou prestataires.

4 Services de support

Les Services de Support Unifié Microsoft (ci-après les services de support) consistent en une solution d'assistance complète qui permet de réduire les coûts, d'améliorer la productivité 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 maintenir et 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

4.1 Procédure d'achat

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

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

Services et solutions améliorés

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

Clé :  indique les éléments que vous pouvez voir énumérés sur votre Ordre de Services.

4.2 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.

4.2.1 Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont programmés afin de garantir la disponibilité et la fourniture des ressources pendant toute la durée de l'Ordre de Services applicable. Les services Proactifs suivants sont disponibles comme indiqué ci-dessous ou dans votre Ordre de Services.

Services de Planification

Types de service de planification	Package		
	C	A	P
Validation Technique		+	+
Conseiller Technologique			✓

✓ - Inclus dans votre Package de Base.

+ - 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.

 **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.

Services de mise en œuvre

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

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

Services de maintenance

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

✓ - 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.

☞ **Contrôle de l'Intégrité** : Vérification de la conformité de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft comparativement à nos recommandations. Une ressource Microsoft planifie la mission de contrôle de l'intégrité avec vous, effectue le contrôle, analyse les données et remet un rapport à l'issue de la mission.

☞ **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.

☞ **Programme d'évaluation des risques et de l'intégrité en tant que Service Plus (RAP as a Service Plus)** : la fourniture et le suivi du RAP as a Service s'effectue dans vos locaux, en deux (2) jours maximum, à travers un atelier personnalisé d'optimisation système sur les thèmes de la planification des corrections et du transfert des connaissances.

Services d'optimisation

Types de services d'optimisation	Package		
	C	A	P
Services d'adoption			+
Services Axés sur le Développement		+	+

Types de services d'optimisation	Package		
	C	A	P
Gestion des Services Informatiques		+	+
Services de Laboratoire			+
Services de Correction		+	+
Services de sécurité		+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

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

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

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

↗ **Services de Laboratoire** : sous réserve de disponibilité dans votre pays, Microsoft peut vous fournir un accès à un laboratoire pour vous aider à développer, évaluer et tester des produits, créer des prototypes et mettre en place des méthodes de migration concernant les produits Microsoft.

↗ **Services de Correction** : mission directe en partenariat avec une ressource Microsoft afin de remédier aux problèmes identifiés lors d'un service d'Évaluation. Chaque mission, dont la durée

est spécifiée en nombre de jours sur votre Ordre de Services, est effectuée en partenariat avec votre personnel technique.

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

Services de formation

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

✓ - 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 Personnalisés

Types de services Proactifs personnalisés	Package		
	C	A	P
Avoirs Proactifs	+	+	+

Types de services Proactifs personnalisés	Package		
	C	A	P
Services Proactifs Personnalisés (services de Maintenance, d'Optimisation et de Formation)		+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

↗ **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 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.

4.2.2 Services réactifs

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

Types de services réactifs	Package		
	C	A	P
Support Conseil	✓	✓	✓
Assistance à la Résolution de Problèmes	✓	✓	✓
Gestion de la procédure d'escalade	✓	✓	✓
Support Hotfix Étendu		✓	✓
Support sur Site		+	+
Analyse des Causes		+	+

✓ - 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.

🔗 **Assistance 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.

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

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

Gestion des Incidents dans le cadre du Support Élémentaire

Support Élémentaire	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité Nécessite une attention dans un délai de huit (8) heures 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone dans un délai de huit (8) heures ouvrées ou moins¹ Suivi pendant les heures ouvrées¹ uniquement Sur demande, suivi 24 h/24, 7 j/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures Si un suivi 24 h/24, 7 j/7 a été demandé, vous devrez allouer les ressources nécessaires à ce suivi²
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins Suivi continu 24 h/24, 7 j/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24 h/24, 7j/7²

Support Élémentaire	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
	<ul style="list-style-type: none"> Nécessite une prise en charge dans l'heure 		

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

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

Gestion des Incidents dans le cadre du Support Avancé

Support Avancé	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone dans un délai de quatre (4) heures ouvrées ou moins¹ Suivi pendant les heures ouvrées¹ uniquement Sur demande, suivi 24 h/24, 7 j/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures Si un suivi 24 h/24, 7 j/7 a été demandé, vous devrez allouer les ressources nécessaires à ce suivi²
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre Nécessite une prise en charge dans l'heure 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins Désignation de la Ressource des situations critiques en une (1) heure Suivi continu 24 h/24, 7 j/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24 h/24, 7j/7² Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées

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

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

Gestion des Incidents dans le cadre du Support Performance

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

Support Performance	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
		<p>dans les équipes produits Microsoft³</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notification de nos cadres seniors, le cas échéant 	

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

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

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

Gestion de la procédure d'escalade : permet de superviser la prise en charge des incidents afin de garantir une résolution rapide et de fournir un support de grande qualité. Vous trouverez ci-après les services de gestion de la procédure d'escalade fournis par niveau de support du Package de Base :

Support Élémentaire : pour les incidents ayant un impact critique et standard sur l'activité, le service est disponible à la demande des clients pendant les heures ouvrées et assuré par une équipe de prestataires de services. Ces prestataires de services peuvent également fournir des mises à jour de la procédure d'escalade, à la demande.

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

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

Conditions préalables et limitations spécifiques au service :

- La disponibilité du Support Hotfix Étendu est réservée aux produits / familles de produits suivants :
 - Applications : Office
 - Dynamics : AX, CRM
 - Serveur : Exchange Server, SQL Server, System Center (à l'exclusion de Configuration Manager), Windows Server
 - Systèmes : client Windows, systèmes d'exploitation embarqués Windows
- Pour la plupart des dernières informations sur la disponibilité de correctifs non associés à la sécurité pour des versions de produits spécifiques, vérifiez les notes du cycle de vie du produit ici.

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

⇨ **Support sur site** : le Support Avancé et le Support Performance offrent un service réactif d'assistance sur votre site. Ce service est soumis à la disponibilité des ressources Microsoft et fait l'objet d'une facturation supplémentaire pour chaque visite sur site.

⇨ **Analyse des Causes** : Si une demande explicite est formulée avant que l'incident 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.

4.2.3 Gestion de la prestation de services

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

Support Élémentaire : Les services SDM sont fournis par voie numérique ou coordonnés par une équipe de spécialistes regroupés.

Support Avancé et Support Performance : Les services de Gestion de Prestation de Services (SDM) sont fournis numériquement et par un responsable de la prestation de services. La personne désignée peut opérer à distance ou sur site dans vos locaux.

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

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

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

✓ - Inclus dans le Package de Base.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

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

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

Support Élémentaire : Les services peuvent être recommandés par Microsoft pour utiliser les fonctionnalités incluses dans le support de votre forfait de base et les services supplémentaires limités que votre entreprise peut acheter.

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

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

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

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

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

⇒ **Gestion de la prestation de services sur site** : Vous pouvez demander des visites sur site auprès de votre responsable de la prestation de services, qui peuvent nécessiter des frais supplémentaires par visite. Ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

4.3 Services et solutions améliorés

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

Service	Package		
	C	A	P
Ingénieurs Support Désignés		+	+
Réponse rapide		+	+
Support Personnalisé		+	+
Développeur Avancé		+ ¹	+ ¹
Développeur Performance			+
Support Stratégique Vital		+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

4.3.1 Ingénieurs Support Désignés

⇒ **Ingénieurs Support Désignés (Designated Support Engineering, DSE)** : les services des DSE peuvent être achetés sous la forme d'offres prédéfinies ou d'un bloc d'heures personnalisées qui peuvent être utilisées pour obtenir des services proactifs précis.

Lorsque les services des DSE sont achetés sous la forme d'heures, celles-ci sont déduites du nombre total d'heures achetées à mesure que vous les sollicitez et qu'elles vous sont fournies. La déduction est calculée en équivalent horaire du prix catalogue.

Les offres DSE prédéfinies sont adaptées à votre environnement et vous aident à obtenir le résultat souhaité. Ces offres peuvent viser des domaines comme Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, Gestion des Services Informatiques, Artificial Intelligence et Dynamics 365 et intégrer les services proactifs prédéfinis requis.

Domaines de prédilection des Services des DSE :

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

Quelle que soit la façon dont les services des DSE sont achetés, les ressources sont classées par ordre de priorité et assignées conformément à l'accord conclu entre les parties lors de la réunion de lancement, comme indiqué dans votre plan de prestation de services.

Conditions préalables et limitations spécifiques au service

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

4.3.2 Rapid Response

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

Pour recevoir des services de Rapid Response pour les composants Microsoft Azure spécifiés dans votre Ordre de Services, vous devez soumettre un incident sur le portail de services de cloud concerné. Vos demandes d'Assistance à la Résolution de Problèmes seront directement envoyées vers une file d'attente d'assistance Rapid Response, gérée par une équipe désignée d'ingénieurs spécialisés dans les services de cloud. Pour cette équipe, nous avons une connaissance basique de votre déploiement, vous devez fournir

la documentation sur le déploiement Azure de base et la topologie de la base de données, ainsi que les plans de mise à l'échelle et d'équilibrage de charge le cas échéant. Bien que les incidents peuvent exiger des ressources issues de professionnels du support d'un produit standard pour être 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 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 DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ou Billing & Subscription Management.

L'achat de Rapid Response est assujéti à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter votre responsable de la prestation de services pour connaître la disponibilité en détail.

Réponse rapide	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹ Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés² Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud Notification de nos cadres seniors, le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> Communication avec nos cadres seniors, à notre demande Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7¹ Accès et réponse rapides

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

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

4.3.3 Support Personnalisé

🔗 **Support Personnalisé** : Moyennant des frais supplémentaires, le Support Personnalisé fournit une assistance continue limitée pour un nombre donné de produits et de service packs ayant atteint la fin de leur cycle de vie telle que définie dans la Politique de Support Microsoft Enterprise à l'adresse <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Les produits, versions ou service packs pour lesquels vous avez acheté le Support Personnalisé sont définis sur votre Ordre de Services.

Les frais de programme de Support Personnalisé sont calculés comme si vous vous inscriviez à la date de disponibilité initiale du programme de Support Personnalisé. Par exemple, si le Support Personnalisé

pour Dynamics NAV 2009 a commencé le 15 janvier 2020, mais si vous ne vous inscrivez pas avant le 15 avril 2020, vos Frais d'adhésion au Programme seront tout de même calculés de façon rétroactive à compter du 15 janvier 2020 (date de début).

Les frais d'adhésion au Support Personnalisé ne sont pas remboursables.

Conditions préalables et limitations spécifiques au service

- Vous devez disposer d'un contrat de Services de Support Unifié Microsoft en vigueur pour accéder aux services du Support Personnalisé. Lorsque votre contrat de Services de Support Unifié Microsoft est résilié ou expire, le Support Personnalisé prend fin à la même date.
- Vous devez installer et exécuter le service pack le plus récent pour les produits inscrits répertoriés dans votre Ordre de Services avant de recevoir le Support Personnalisé.
- Pour bénéficier du Support Personnalisé pour le ou les produits inscrits et avoir accès aux bulletins et Mises à jour de Sécurité, vous devez fournir un plan de migration détaillé comprenant le nombre d'appareils / d'instances, les étapes de déploiement trimestrielles et la date de fin de la migration. Si vous ne fournissez pas ce plan de migration, vous risquez de ne pas avoir accès aux livrables du Support Personnalisé.
- Dans le cadre des services de Support Personnalisé, un dispositif désigne toute instance, physique ou virtuelle, à laquelle le client souhaite appliquer une mise à jour de sécurité pour un produit spécifique. Le nombre de dispositifs ou d'instances doit être égal au nombre de déploiements prévus de la mise à jour de sécurité ou du correctif et non au nombre de dispositifs physiques.
- Vous pouvez bénéficier du Support Personnalisé sur le ou les sites de support définis sur votre Ordre de Services, si le site de support est inclus dans votre nombre total d'appareils et d'instances.
- Le Support Personnalisé couvre uniquement la version anglaise des produits inscrits, sauf accord écrit contraire. Si les deux parties conviennent de services de support dans une autre langue, les délais de support pourront être étendus à des fins de traduction (prestations qui pourront donner lieu à des frais de localisation supplémentaires).
- Le Support Personnalisé offre un support pour le produit inscrit et peut comprendre des mises à jour pour les failles de sécurité définies comme critiques par le Centre de Réponse aux Problèmes de Sécurité Microsoft. Vous pouvez acheter des mises à jour de sécurité pour des failles définies comme Importantes par le MSRC moyennant des frais supplémentaires.
- Le Support Personnalisé est disponible à l'achat sur une base annuelle, en fonction des dates du programme fixées correspondant au cycle de vie de support du produit. Quelle que soit la date de votre inscription, tous les clients doivent payer de façon rétroactive à la date de début du programme, avec des frais rétroactifs dus intégralement lors de l'exécution du Contrat. Sauf mention contraire, la période minimale de Support Personnalisé est d'un trimestre. Les Clients peuvent se désabonner du Support Personnalisé sur une base trimestrielle avec un préavis minimum de quatorze (14) jours avant la date de facturation suivante.
- Des correctifs qui ne sont pas liés à la sécurité (par ex. : problèmes liés aux fuseaux horaires ou au passage à l'heure d'été) peuvent également être disponibles moyennant des frais supplémentaires.

- Les Mises à jour de Sécurité à votre disposition dans le cadre de ce programme sont à usage interne uniquement, et notamment l'utilisation dans des environnements hébergés pour votre avantage direct.
- Les Mises à jour de Sécurité ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre consentement écrit. Vous pouvez demander l'accès aux Mises à jour de Sécurité pour les interlocuteurs que vous aurez désignés. Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant ce ou ces interlocuteurs désignés.
- Le Support Personnalisé ne permet pas de demander des caractéristiques, des fonctionnalités ou des modifications de conception supplémentaires, et n'inclut aucun service d'assistance au titre de la garantie.
- Bien que nous consentions des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir des Mises à jour de Sécurité, vous reconnaissez que dans certains cas, il peut s'avérer impossible de créer ou de fournir une mise à jour de sécurité, même s'il s'agit d'une mise à jour de sécurité Critique ou Importante.
- Si vous faites l'acquisition du Support Personnalisé directement auprès de Microsoft, vous devez appliquer les Mises à jour de Sécurité aux produits inscrits concernés, y compris aux produits inscrits acquis par l'intermédiaire d'un Contrat de Licence en Volume Microsoft ou d'un Contrat de Licence Prestataire de Services Microsoft.
- Toutes les demandes de Support Personnalisé de résolution des problèmes doivent être soumises par vos interlocuteurs désignés par téléphone.
- L'accès aux ressources Microsoft pour le remplacement de Mises à jour de Sécurité est uniquement disponible pendant la durée du Contrat de Support Personnalisé applicable. Une réinscription et le paiement de frais actuels et rétroactifs d'adhésion au programme sont nécessaires pour récupérer l'accès aux ressources Microsoft, notamment pour installer des Mises à jour de Sécurité qui auraient été téléchargés lorsque le contrat de Support Personnalisé était encore en vigueur, mais auraient été ensuite perdus, endommagés ou rendus inutilisables après expiration du contrat. Une réinscription ou un accès aux Mises à jour de Sécurité peut ne pas être possible si un programme a expiré.

4.3.4 Support pour Développeurs

Le Support pour Développeurs fournit une assistance technique à long terme basée sur des connaissances du cloud et une expertise technique approfondies pendant tout le cycle de développement de l'application. Il s'adresse aux développeurs qui créent, déploient et gèrent des applications sur une plateforme Microsoft.

Un Responsable du Développement des Applications (ADM) tient le rôle d'interlocuteur principal. Il est chargé de fournir des conseils stratégiques sur les méthodologies de développement et de test et les problèmes de développement susceptibles de survenir dans le cadre de l'utilisation de produits Microsoft. L'ADM fait le lien avec les différentes ressources au sein de Microsoft en fonction des exigences du client.

Dans le cadre de votre contrat de support, vous pouvez acheter les solutions de développement suivantes :

🔗 **Développeur Avancé**

Disponible pour les niveaux de support Avancé et Performance, le support Développeur Avancé fournit des solutions ciblées pour répondre à des besoins de développement d'application spécifiques,

notamment des solutions de modernisation des applications, de mise en œuvre de l'Internet des objets (IoT), ALM/DevOps, de formation et de test. C'est le niveau d'assistance recommandé pour les clients qui nécessitent une assistance au développement spécialisée dans divers domaines ou aspects du cycle de développement.

Le contrat minimum est de 320 heures effectuées par un Responsable du Développement des Applications (ADM, Application Developer Manager). Des contrats personnalisés plus restreints peuvent être envisagés sur demande spéciale. Le support Développeur Avancé prévoit un maximum de 800 heures délivrées par un ADM.

🔗 **Développeur Performance**

Disponibles pour le Support Performance, le support Développeur Performance offre une assistance complète tout au long du cycle de développement de l'application, en fournissant au client une architecture de cloud, des évaluations de la vulnérabilité, des solutions ALM/DevOps, un cycle 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 (IoT), de formation et de test. C'est le niveau d'assistance recommandé pour les clients qui nécessitent une assistance complète au développement pour des environnements de développement à la fois complexes et vitaux pour l'entreprise.

Le support Développeur Performance prévoit un contrat minimum de 800 heures délivrées par un ADM. Des contrats personnalisés plus restreints peuvent être envisagés sur demande spéciale.

4.3.5 Support Stratégique Vital

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

4.4 Conditions générales supplémentaires

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

- Les services réactifs 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 de base sont fournis en anglais et, le cas échéant, peuvent être fournis dans votre langue. Tous les autres services seront fournis dans la langue du site Microsoft fournissant les services ou en anglais, sauf accord écrit contraire.
- Nous fournissons un support pour toutes les versions des produits logiciels et de Services en Lignes Microsoft commercialisés que vous avez achetés et qui sont identifiés dans les Conditions relatives aux Produits publiées régulièrement par Microsoft sur le site <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou un site successeur identifié par Microsoft), sauf indication contraire dans un Ordre de Services ou une Annexe à la présente Description des Services de Support et de Conseil, ou exclusion sur votre portail de support en ligne à l'adresse <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Le support pour les produits en version précommerciale et bêta n'est pas assuré, sauf mention contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis dans le cadre d'un Ordre de Services de Support et pendant la Durée de celui-ci, sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la Durée de l'Ordre de Services applicable.
- La planification des services dépend de la disponibilité des ressources et les ateliers peuvent être annulés si le nombre d'inscriptions minimum n'est pas atteint.
- Nous pouvons être amenés à accéder à votre système par une connexion à distance pour analyser les problèmes, à votre demande. Notre équipe accèdera uniquement aux systèmes pour lesquels elle détient votre autorisation. Pour utiliser une connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès et le matériel nécessaires.
- Certains services peuvent nous amener à devoir stocker les données de vos clients, à les traiter et à y accéder. Dans ce cas, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft et conformes à nos règles et processus de protection des données. Si vous exigez que nous utilisions des technologies non approuvées par Microsoft, vous comprenez et acceptez être seul responsable de l'intégrité et de la sécurité des données de vos clients et que Microsoft exclut toute responsabilité liée à l'utilisation de technologies non approuvées par Microsoft.
- Si vous souhaitez annuler un service déjà planifié, Microsoft peut déduire des frais d'annulation pouvant aller jusqu'à 100 % du prix du service, si l'annulation ou la re planification a lieu moyennant un préavis de moins de quatorze (14) jours avant le premier jour de prestation.
- Lors de l'achat de services supplémentaires, nous pouvons demander l'inclusion de la gestion de prestation de services pour faciliter la prestation.
- Si vous avez commandé un type de service et souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter la valeur équivalente à ce service alternatif, s'il est disponible dans votre Package de Base, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- Les incidents d'aide à la résolution de problèmes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 des avantages de la Software Assurance (Incidents SA PRS ou « SAB »), peuvent être convertis en une valeur équivalente (telle que déterminée par Microsoft) et utilisée pour les frais du support de votre Package de Base, les composants éligibles des Ingénieurs Support Désignés (DSE) et/ou les composants éligibles des services et solutions améliorés. Votre ressource de gestion des prestations peut confirmer ces valeurs et frais, le cas échéant. Après un délai de trente (30) jours à compter de la date d'entrée en vigueur de l'assistance technique et/ou assistance pluriannuelle à la date anniversaire annuelle, nous nous réservons le droit de vous facturer la valeur équivalente du déficit de tout Avantage de la Software Assurance que vous soumettez aux fins d'une telle conversion, comme cela est indiqué sur votre Ordre de Services. Les avantages de la Software Assurance sont soumis aux conditions énoncées dans le présent document et aux conditions du produit, y compris, mais sans s'y limiter, à l'Annexe B des conditions du produit. De plus amples détails sont également disponibles sur www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, tels que les changements apportés à la prestation de soutien à la résolution de problèmes à partir de février 2023 qui affecteront l'éligibilité du Package de Base ou des éléments éligibles de votre contrat de support et qui peuvent entraîner des ajustements de la valeur équivalente des incidents.

- Tous les services supplémentaires peuvent ne pas être disponibles dans votre pays. Veuillez contacter votre responsable de la prestation de services pour plus d'informations.
- Les services de support se limitent à la fourniture de conseils et de recommandations liés au code vous appartenant ou appartenant à Microsoft.
- Vous reconnaissez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft auquel vous nous donnez accès est celui que vous possédez.
- Les services de support ne fournissent aucun code autre que le code échantillon.
- Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
- Les Services ne peuvent pas être fournis pour vos clients.
- Si vous disposez d'un Package de Base assorti d'un Support Avancé ou d'un Support Performance, lorsqu'une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés.
- Tous les services d'assistance technique GitHub achetés sont fournis par GitHub, Inc, une filiale à part entière de Microsoft Corporation. Nonobstant toute mention contraire dans votre Ordre de Services, la déclaration de confidentialité de GitHub disponible sur https://aka.ms/github_privacy et l'addendum sur la protection des données et l'exposition sur la sécurité de GitHub disponible sur https://aka.ms/github_dpa s'appliqueront à votre achat de services d'assistance technique GitHub.

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

4.5 Vos responsabilités

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

- Vous désignerez un administrateur des services de support qui prendra en charge votre équipe et la gestion de toutes vos activités de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes à nos services en cas d'incident.
- En fonction de votre Package de base comme indiqué ci-dessous, vous pouvez désigner des interlocuteurs de support réactifs désignés qui sont responsables de la création des demandes de support via le site Web du support Microsoft ou par téléphone. Les administrateurs de cloud pour vos services basés sur le cloud peuvent également soumettre des demandes de support cloud via les portails de support concernés.
 - Support Élémentaire – Jusqu'à Dix (10) interlocuteurs nommés maximum.
 - Support Avancé – Un minimum de cinquante (50) interlocuteurs nommés. Vous pouvez également prétendre à de nouveaux interlocuteurs. Veuillez consulter votre responsable de la prestation de services pour plus de détails.
 - Support Performance – Inclure des interlocuteurs nommés selon les besoins.
- Pour appuyer les demandes de support de services en ligne, les administrateurs de cloud, pour vos services basés sur le cloud, doivent soumettre les demandes de support par le biais du portail de support du service en ligne applicable.

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

© 2020 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.