

# Services Microsoft Entreprise

## Description des Services

Octobre 2021

# Table des matières

<b>1</b>	<b>À propos de ce document</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Services professionnels Microsoft</b>	<b>1</b>
2.1	Services de Planification	1
2.2	Services de mise en œuvre	1
2.3	Services de maintenance	1
2.4	Services d'optimisation	1
2.5	Services de formation	1
<b>3</b>	<b>Services de conseil</b>	<b>2</b>
3.1	Procédure d'achat	2
3.2	Services de conseil personnalisés	2
3.3	Services de conseil en version boîte	3
3.4	Description des Services	3
3.4.1	Services de Planification	3
3.4.2	Services de mise en œuvre	5
3.4.3	Services d'optimisation	5
3.5	Exclusions de garantie et limitations de périmètre	6
3.6	Vos responsabilités	6
<b>4</b>	<b>Services de support</b>	<b>8</b>
4.1	Procédure d'achat	8
4.2	Description des packages	8
4.2.1	Packages pour l'ensemble de l'entreprise	8
4.2.2	Solutions améliorées	10
4.3	Description des services	10
4.3.1	Services proactifs	10
4.3.2	Gestion de la prestation de services	13
4.3.3	Services réactifs	15
4.4	Services avancés	18
4.4.1	Ingénieurs Support Désignés	18
4.4.2	Premier Ultimate	19
4.4.3	Support de Troisième Niveau	19
4.5	Solutions améliorées	20
4.5.1	Support Stratégique Vital	20
4.5.2	Rapid Response	20

4.6 Solutions de support partenaire.....	22
4.7 Solutions de support mondiales .....	22
4.8 Conditions générales supplémentaires .....	24
4.9 Vos responsabilités.....	26

# 1 À propos de ce document

La Description des Services Microsoft Entreprise 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. Avec les 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 l'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 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 le conseil en développement et exécution de votre stratégie d'adoption en relation avec les aspects du changement touchant au personnel. 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 non fournis par Microsoft, nos services se limiteront 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](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 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 Premier Microsoft (ci-après les services de support) consistent en un ensemble complet de services d'assistance entreprise 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 de package ou de services individuels dans le cadre d'un contrat de Support existant en utilisant l'Ordre de Services Entreprise, tel que décrit ci-dessous :

Service	Définition
Packages pour l'ensemble de l'entreprise	Combinaison de services de support pour tous les Services en Ligne et/ou produits commerciaux pris en charge par Microsoft et utilisés dans votre entreprise. Des options de packages Configurables et Fixes sont disponibles.
Packages Solutions améliorées	Un package de services de support couvrant un produit Microsoft ou le système informatique d'un client spécifique. Disponible avec le package Configurable.

### 4.2 Description des packages

#### 4.2.1 Packages pour l'ensemble de l'entreprise

Les packages pour l'ensemble de l'entreprise peuvent être : Packages Configurables (personnalisés à votre demande) ou Fixes (services prédéfinis).

**Package configurable**

Un package de services de support est constitué à partir des éléments énumérés ci-dessous, afin de répondre au mieux à vos besoins.

Élément	Services disponibles
Services proactifs	Les services décrits dans l'Article 4.3.1 « Services proactifs » peuvent être inclus dans votre package de services de support
Gestion de la prestation de services	Inclus dans tous les packages. Le modèle de prestation de services et le niveau de service sont personnalisés, conformément à l'Article 4.3.2 « Gestion de la prestation de services »
Services réactifs	Les services décrits dans l'Article 4.3.3 « Services réactifs » peuvent être inclus dans votre package de services de support
Services avancés	Les services supplémentaires décrits dans l'Article 4.4 « Services améliorés » peuvent être inclus dans votre package de services de support

**Package fixe**

Package de services de support essentiels, d'une durée d'un (1) an

Élément	Services inclus
Services proactifs	Un « Programme d'évaluation des risques et de l'intégrité en tant que Service »
Gestion de la prestation de services	Les services Élémentaires fournis dans le cadre d'un modèle Mutualisé, décrits dans l'article 4.3.2 « Gestion de la prestation de services »
Services réactifs	Jusqu'à 20 heures de « Support technique de résolution des problèmes »

### 4.2.2 Solutions améliorées

Les packages Solutions améliorées couvrent un produit Microsoft ou un système informatique client spécifique. Les services disponibles sont énumérés ci-dessous.

Élément	Description
Support Stratégique Vital	Fournit un niveau de support supérieur pour un ensemble défini de produits Microsoft contenus dans vos solutions critiques, décrit dans l'Article 4.5.1 « Support Mission Critical »
Rapid Response	Fournit un support réactif accéléré pour vos services cloud et est introduit dans l'Article 4.5.2 « Rapid Response ».

## 4.3 Description des services

Les éléments combinés pour constituer votre package Support Premier sont décrits dans cette section.

### 4.3.1 Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft. Afin de garantir la disponibilité des ressources et une mise en œuvre dans les délais prévus par l'Ordre de Services en cause, il est important que les services proactifs soient programmés en temps utile. Les services Proactifs suivants sont disponibles comme indiqué ci-dessous ou dans votre Ordre de Services.

#### Services de Planification

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

#### Services de mise en œuvre

**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

**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 consignnant 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 réaliser 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

**Services d'adoption** : Les services 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 le support au développement et à l'exécution de votre stratégie d'adoption en relation avec les aspects du changement touchant au personnel. 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.

**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. La Gestion de Service Informatique peut constituer un élément d'un programme

personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires, être définie dans un addendum et être 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 un Addendum mentionné dans votre Ordre de Services.

### Services de formation

**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.

**Formation à la Demande** : Service d'abonnement qui permet d'accéder à une gamme de supports de formation en ligne, dans une bibliothèque constituée par Microsoft. Les abonnements sont vendus par siège.

**Webcasts** : 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. Les webcasts peuvent être achetés par participant ou comme un service spécifique à votre entreprise, comme spécifié sur votre Ordre de Services.

**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** : La fourniture par nos collaborateurs, sur place ou en ligne, de services qui ne sont pas décrits dans le présent document, selon vos instructions. Les missions effectuées sont comptabilisées et facturées en nombre de jours. Les Services proactifs personnalisés sont proposés dans les domaines suivants :

- Services de maintenance
- Services d'optimisation
- Services de formation

**Assistance Technique** : Sous réserve de disponibilité, les services proactifs peuvent être vendus en nombre d'heures d'Assistance Technique. Ces heures peuvent être échangées contre un ou plusieurs

services proactifs parmi ceux susmentionnés, aux tarifs en vigueur communiqués par votre représentant des Services Microsoft. Une fois le service proactif programmé, nous déduirons de votre solde le nombre approprié d'heures d'Assistance Technique, arrondi à l'heure la plus proche, afin de couvrir la valeur du service au tarif journalier ou fixe. Si vous avez commandé un type de service d'Assistance Technique et souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter les heures déjà achetées à ce service alternatif, s'il est disponible, en accord avec votre Responsable de la Prestation de Services.

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

### 4.3.2 Gestion de la prestation de services

#### Gestion de la prestation de services

Tous les packages Support Premier sont coordonnés et lancés par un Responsable de la Prestation de Services (Service Delivery Manager). Si vous optez pour l'offre de Support Premier pour Développeurs et les packages pour les développeurs, la gestion de la prestation de services sera effectuée par une ressource du Développement des Applications, expert du secteur du développement informatique et des technologies connexes. Cette prestation de services peut être affinée, sur la base du modèle de prestation des services, du niveau de service et de la zone géographique. Sauf indication contraire sur votre Ordre de Services, le modèle de prestation des services sera Désigné, et le niveau de service sera celui des Services élémentaires.

#### Modèle de prestation des services

Élément	Définition
Mutualisé	Service effectué à distance par une équipe de collaborateurs
Désigné	Service fourni à temps partiel, sur site ou à distance, par un individu désigné, qui gère également d'autres clients Support Premier de Microsoft
Dédié	Service fourni, sur site ou à distance, par un individu désigné, qui s'occupe d'un seul client Support Premier de Microsoft

#### Niveau de service

Élément	Définition
Services élémentaires	Comprend la coordination générale, une présentation des services, un Plan de Prestation de Services, des contrôles des services, des recommandations de sécurité essentielles, la gestion des incidents et des crises, les services d'informations et la gestion des abonnements aux services

Élément	Définition
Standard	Comprend tous les Services élémentaires, plus une Évaluation initiale et la planification des corrections
Étendu	Comprend tous les services Standard, plus la connaissance du cycle de vie des produits/services en ligne de Microsoft, une analyse des tendances en matière d'incidents et conseils, et des instructions sur les processus

### Définition détaillée du champ d'application

Les services suivants sont à la disposition des clients ayant souscrit à un niveau de gestion de prestation de services Élémentaire :

**Présentation des services** : Une présentation générale des services Support Premier, expliquant comment sélectionner et planifier les services proactifs et montrant comment formuler une demande de support réactif assisté et utiliser les outils disponibles.

**Planification de Prestation de Services** : Les services Support Premier incluent un plan personnalisé pour déterminer comment et quand les services doivent être utilisés en collaborant avec votre équipe sur vos priorités commerciales et informatiques, y compris en ce qui concerne votre navigation dans le cloud.

**Contrôles des services** : Nous revoyons régulièrement les services délivrés, nous vous rendons compte des prestations et des améliorations effectuées, analysons vos commentaires et discutons des actions ou ajustements éventuellement nécessaires. Ces revues pourront prendre la forme de rapports d'état d'avancement standard et de réunions en ligne ou physiques sur l'état d'avancement (si le déplacement sur site est prévu).

**Notification de support pour la sécurité critique** : Notification des Bulletins de Sécurité Microsoft critiques. Si vous disposez d'un responsable de la prestation de services Désigné ou Dédié, votre responsable de la prestation de services vous aidera à évaluer l'impact de ces informations sur votre infrastructure informatique.

**Gestion des incidents** : Votre équipe de Prestataires de Services supervisera la prise en charge des incidents afin de favoriser une résolution rapide et de fournir un support de grande qualité. Cela peut comprendre la création de plans de réponse aux incidents, l'identification d'un interlocuteur principal chargé d'assurer le suivi lors des incidents et l'analyse des causes après un incident. Si vous utilisez des services en ligne, cela peut comprendre un récapitulatif de la cause de l'incident et de son impact sur le Contrat de Niveau de Service (SLA).

**Gestion des crises** : Lors de situations ayant un impact critique sur votre activité, les équipes de Prestataires de Services assurent une prise en charge 24 h/24 7 j/7 et vous tiennent informés.

**Services d'informations** : Publication de bulletins d'informations, de sites Internet et de ressources sur les produits et services Microsoft liés à votre environnement. Cela peut comprendre des informations opérationnelles et de support sur les technologies Microsoft, les outils de dépannage, ainsi que des références aux articles de la base de connaissances.

**Gestion des abonnements aux services** : Si vous utilisez des services en ligne, une ressource Microsoft pourra vous aider à faire remonter les problèmes liés à vos abonnements aux services en ligne et répondre aux questions relatives à la facturation, à l'approvisionnement du compte et aux crédits accordés au titre du Contrat de Niveau de Service.

Les clients qui souscrivent à un niveau de service Standard bénéficient des services du niveau Élémentaire, auxquels s'ajoutent les services suivants :

**Évaluation initiale** : Une évaluation initiale visant à identifier les services nécessaires à l'environnement informatique, qui vous aide à élaborer un plan d'action pour atteindre vos objectifs opérationnels. Si vous utilisez des services en ligne, votre responsable de la prestation de services pourra s'organiser pour analyser l'infrastructure sur site requise pour permettre à vos utilisateurs de se connecter aux services en ligne. Il collaborera également avec votre personnel à la documentation des risques pouvant impacter votre connectivité et suggérera des solutions pour y remédier.

**Planification des corrections** : Une consolidation des actions d'amélioration rendues nécessaires par les conclusions des évaluations proactives effectuées. Ces conclusions donneront lieu à des conseils d'amélioration et à des corrections correspondantes dans votre plan de services. Le suivi sera effectué lors des contrôles des services programmés.

**Gestion de la prestation de services sur site** : Votre responsable de la prestation de services est disponible pour des visites sur site, qui peuvent faire chacune l'objet d'une facturation supplémentaire. Ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

Les clients qui souscrivent à un niveau de service Étendu bénéficient des services des niveaux Élémentaire et Standard, auxquels s'ajoutent les services suivants :

**Analyse des tendances en matière d'incident et conseil** : Un ou plusieurs examens de l'historique de vos incidents, centrés sur le personnel, les processus et les aspects technologiques des incidents ayant un impact critique sur l'activité qui nous ont été signalés et impliquant une technologie Microsoft prise en charge. Ces examens débouchent sur des recommandations concernant les activités d'amélioration des opérations, outre la préparation du personnel ou les changements technologiques, visant à vous aider à réduire les coûts de vos opérations informatiques.

**Instructions sur les processus** : des informations génériques sur les processus recommandés seront fournies.

### 4.3.3 Services réactifs

Les services réactifs aident à résoudre les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont généralement utilisés à la demande, et peuvent inclure toute combinaison des services suivants :

**Assistance à la Résolution de Problèmes** : Assistance pour la résolution de problèmes présentant des signes spécifiques, rencontrés lors de l'utilisation de produits Microsoft, y compris 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. La définition des niveaux de gravité d'incident, les temps de réponse estimés de Microsoft et les conditions de soumission sont détaillés dans le « [Tableau : Gestion des incidents](#) .»

L'Assistance à la Résolution de Problèmes est facturée sur une base horaire et les heures sont déduites de l'enveloppe horaire prépayée fixée par votre Ordre de Services, à moins que nous ne déterminions que le problème provient d'une erreur contenue dans un produit pris en charge par le support standard. Si vous avez épuisé toutes les heures prépayées durant la résolution d'un problème particulier, nous vous facturerons à terme échu, et vous devrez acheter des heures de Support technique de résolution des problèmes supplémentaires avant toute intervention de notre part sur des incidents supplémentaires. À votre demande, nous collaborerons 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 de logiciel tiers de fournir une assistance pour ses produits.

Le support technique de résolution des problèmes est fourni pour les services en ligne, selon les besoins. Les heures de Support technique de résolution des problèmes achetées ne seront pas déduites pour les incidents associés à ces technologies.

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.

La Gestion de Prestation de Services sera utilisée de la même manière pour toutes les demandes de résolution de problème

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.

**Tableau : gestion des incidents**

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></p> <p>Impact majeur sur l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client subit la perte totale d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre</li> <li>• Nécessite une attention immédiate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins</li> <li>• Nos ressources sur votre site dès que possible</li> <li>• Désignation de la Ressource des situations critiques<sup>1</sup></li> <li>• Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></li> <li>• Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft</li> <li>• Notification à nos cadres supérieurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notification à vos cadres supérieurs</li> <li>• Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></li> <li>• Disponibilité et réponse rapide de la part de l'autorité chargée de valider les modifications</li> <li>• Communication par téléphone seulement<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Sévérité A</b></p> <p>Impact critique sur l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertes ou dégradations des services importantes</li> <li>• Nécessite une prise en charge dans l'heure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins</li> <li>• Nos ressources sur votre site si besoin</li> <li>• Désignation de la Ressource des situations critiques<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></li> <li>• Disponibilité et réponse rapide de la part de l'autorité chargée de valider les modifications</li> <li>• Notification des cadres</li> </ul>

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien d'un suivi 24 h/24, 7 j/7<sup>2</sup></li> <li>Notification à nos cadres supérieurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication par téléphone seulement<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Sévérité B</b></p> <p>Impact modéré sur l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité</li> <li>Nécessite une prise en charge dans un délai de deux (2) heures ouvrées<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Première réponse par téléphone en deux (2) heures ou moins</li> <li>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocation des ressources appropriées afin de maintenir le suivi de Microsoft</li> <li>Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées</li> <li>Communication par téléphone ou par Internet</li> </ul>
<p><b>Sévérité C</b></p> <p>Impact minimum sur l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'activité se poursuit pour l'essentiel malgré des gênes minimales ou inexistantes pour les services</li> <li>Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures ouvrées<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Première réponse par téléphone en quatre (4) heures ou moins</li> <li>Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas</li> <li>Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures</li> <li>Communication par téléphone ou par Internet</li> </ul>

<sup>1</sup> Les Responsables des Situations Critiques sont affectés 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>2</sup> Nous pouvons être amenés à rétrograder le niveau de gravité de votre demande si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates pour nous permettre de poursuivre Nos efforts de résolution du problème.

<sup>3</sup> Vous pouvez soumettre des demandes de services d'assistance technique en ligne via les portails de services d'assistance technique en ligne concernés.

<sup>4</sup> Le support 24 heures sur 24/7 jours sur 7 pour les problèmes de Gravité B n'est pas disponible dans tous les pays. Veuillez consulter votre responsable de la prestation de services pour plus de détails.

<sup>5</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.

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

**Assistance au Développement :** Ce service vous aide à créer et développer des applications intégrant des technologies Microsoft sur la plate-forme 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.

**Services de Conseil** : Assistance téléphonique apportant aux professionnels et développeurs informatiques un support à court terme (en général pas plus de 6 heures) sur des problèmes imprévus. Les Services de conseil peuvent englober des conseils, des instructions, une analyse des causes et des transferts de connaissance destinés à vous aider à mettre en œuvre les technologies Microsoft de façon à éviter les problèmes d'assistance technique fréquemment rencontrés, et à réduire le risque de pannes système. Les Services de conseil sont vendus en nombre d'heures indiqué sur votre Ordre de Services.

#### 4.4 Services avancés

Les éléments décrits dans le présent article sont disponibles sous forme de compléments, d'extensions et de modifications de votre package Support Premier, moyennant des frais supplémentaires. Ces services sont disponibles moyennant des frais supplémentaires, et sont définis dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.

##### 4.4.1 Ingénieurs Support Désignés

**Ingénieurs Support Désignés** : Les services des DSE peuvent être achetés sous la forme d'offres prédéfinies ou d'un bloc d'heures personnalisées qui peuvent être utilisées pour obtenir des services proactifs précis.

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

Les offres DSE prédéfinies sont adaptées à votre environnement et vous aident à obtenir le résultat souhaité. Ces offres 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 pour les 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**

- 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.

**4.4.2 Premier Ultimate**

**Premier Ultimate** : Modifie les services réactifs disponibles pour fournir des services de Support technique de résolution des problèmes, selon les besoins.

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

- Premier Ultimate est limité au nombre d'interlocuteurs spécifié dans votre Ordre de Services.
- Pour rester inscrit dans Premier Ultimate, vous convenez de consentir des efforts commercialement raisonnables, pour remédier aux problèmes identifiés lors d'évaluations initiées par vous ou Microsoft dans les trente (30) jours suivants l'établissement d'un rapport d'évaluation.
- Chaque partie peut résilier un contrat de services Premier Ultimate sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours en cas de manquement à remédier aux problèmes, ou moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.
- Les clients Premier Ultimate qui résilient le contrat avant la fin de la durée reçoivent un remboursement au prorata des services inutilisés, à moins que la résiliation ne soit due à un manquement à remédier à un problème.
- Les services Premier Ultimate sont susceptibles de ne pas être disponibles sur tous les sites de support

**4.4.3 Support de Troisième Niveau**

**Support de Troisième Niveau** : Un accès direct aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft dans un ou plusieurs domaines précis relatifs aux produits, à même de répondre à vos demandes de Support technique de résolution des problèmes concernant les technologies Microsoft spécifiées dans votre Ordre de Services.

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

- La résolution de certaines demandes de support soumises à l'équipe de Support de Troisième Niveau peut nécessiter l'intervention de techniciens de support de produits standard, bien que l'équipe de Support de Troisième Niveau demeure la principale responsable de la demande de Support de Troisième Niveau.
- Vous pouvez affecter des heures de Support de Troisième Niveau aux services de Support technique de résolution des problèmes standard, mais l'inverse est impossible.

- Les heures ouvrées de l'équipe de Support de Troisième Niveau et la disponibilité du service de troisième niveau varient d'un pays à l'autre. Veuillez consulter votre responsable de la prestation de services pour plus de détails.
- Ce service fait l'objet de frais d'inscription, complète vos heures de Support technique de résolution des problèmes et n'est pas disponible sur tous les sites de support.
- En cas d'utilisation du support de Troisième Niveau conjointement aux Heures Mutualisées de Support Technique de Résolution des Problèmes (PRS), vos frais de Troisième Niveau peuvent être basés sur la quantité totale d'Heures Mutualisées de Support Technique de Résolution des Problèmes.

## 4.5 Solutions améliorées

Les packages Solutions améliorées fournissent des ressources de support supplémentaires pour un produit Microsoft ou système informatique client spécifique. Ces Solutions améliorées sont disponibles moyennant des frais supplémentaires, et sont définies dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.

### 4.5.1 Support Stratégique Vital

**Support Stratégique Vital** : Fournit un niveau d'assistance supérieur pour un ensemble défini de produits Microsoft 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.

### 4.5.2 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. 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 Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, Test base pour M365, ou Microsoft Mesh.

Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
<p><b>Sévérité 1</b></p> <p>Demande transmise en ligne à une file d'attente Rapid Response unique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans un environnement de production :</li> <li>• Impact majeur sur l'activité :</li> <li>• Le client subit la perte totale d'un procédé commercial essentiel (vital pour l'entreprise) et il n'est pas raisonnable de poursuivre l'activité</li> <li>• Nécessite une attention immédiate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins</li> <li>• Suivi continu 24 h/24, 7 j/7<sup>1</sup></li> <li>• Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés<sup>2</sup></li> <li>• Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7<sup>1</sup></li> <li>• Disponibilité et réponse rapide de la part de l'autorité chargée de valider les modifications</li> </ul>
<p><b>Sévérité A</b></p> <p>Demande transmise en ligne à une file d'attente Rapid Response unique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans un environnement de production</li> <li>• Impact critique sur l'activité :</li> <li>• Pertes ou dégradations des services importantes</li> <li>• Nécessite une attention dans l'heure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins</li> <li>• Suivi continu 24 h/24, 7 j/7<sup>1</sup></li> <li>• Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés<sup>2</sup></li> <li>• Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7<sup>1</sup></li> <li>• Disponibilité et réponse rapide de la part de l'autorité chargée de valider les modifications</li> </ul>

<sup>1</sup> Nous pouvons être amenés à réduire le niveau de gravité si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates pour nous permettre de respecter les temps de réponse définis ci-dessus.

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

## 4.6 Solutions de support partenaire

**Solutions Support Premier pour les Partenaires :** Support Premier pour les Partenaires fournit des services de support aux partenaires en relation avec leur utilisation en interne ou par le biais de client finaux partenaire à partenaire. La prestation indirecte de services au client final sur demande du partenaire est uniquement accessible aux partenaires Microsoft signataires d'une *Annexe Support Premier Microsoft Premier - Sous-traitance partenaire*, et requiert une implication du partenaire tout au long de la mission.

Nous pouvons autoriser votre personnel ou, pour les partenaires qui ont signé une *Annexe Support Premier Microsoft Premier - Sous-traitance partenaire*, vos clients dans votre ou vos sites de support non désignés, à participer à des services Proactifs et de Support Technique de Résolution des Problèmes à distance qui ont été initiées et désignées dans votre Ordre de Services pour un lieu de support spécifique. Cette participation sera autorisée en fonction de la disponibilité.

En plus des Services Premier énumérés plus haut les services de Support Premier pour les Partenaires suivants sont disponibles et adaptés en fonction des besoins de chaque Partenaire :

### Gestion de la prestation de services :

- **Rapport d'optimisation du Cloud :** Sur demande et avec le numéro d'identification du réseau de partenaires Microsoft (MPN) que vous avez fourni, des rapports réguliers sur votre utilisation des services en ligne peuvent être fournis. Le rapport est conçu pour vous aider à utiliser les pratiques recommandées afin d'accélérer l'adoption du cloud et d'identifier les opportunités de croissance au sein de votre base de clients finaux.

### Services de conseil :

- **Consultations sur le Cloud :** Cet engagement individuel avec une ressource technique de Microsoft vous fournira des pratiques recommandées et des conseils architecturaux pour votre déploiement, votre migration et vos mises en œuvre.

### Conditions préalables et limitations spécifiques au service :

- Les services Premier sont fournis directement au partenaire pour un usage interne, à moins que le partenaire ne dispose d'une *Annexe Support Premier Microsoft Premier - Sous-traitance partenaire*.
- Les partenaires disposant d'une *Annexe Support Premier Microsoft Premier - Sous-traitance partenaire* peuvent demander à Microsoft de fournir des services Premier, au nom du partenaire, à leurs clients finaux qui ont contracté des services avec un partenaire.
- Afin de soumettre une Prise en Charge des incidents pour les environnements des clients finaux des partenaires pour lesquels le partenaire a des privilèges administratifs, les partenaires doivent disposer d'une *Annexe Support Premier Microsoft Premier - Sous-traitancepartenaire*.

## 4.7 Solutions de support mondiales

**Solutions de support mondiales :** Avec Premier Global, vous pouvez bénéficier du support Premier sur un ou plusieurs Sites de Support. Premier Global est disponible en tant que partie intégrante d'un package Configurable, conformément à la description qui suit.

- **Hôte** : Il s'agit du site de support sur lequel vous avez signé un contrat avec Microsoft pour les services Premier Global. Sauf spécification contraire, il s'agira du site de support de votre Responsable de la Prestation de Services Désigné ou Dédié.
- **Aval** : Il s'agit du site de support désigné dans votre Ordre de Services Entreprise pour la prestation des services, en dehors du site de support Hôte.

Les Services Proactifs, les Services Réactifs, la Gestion de la Prestation de Services et les Services Avancés sont assurés conformément à la présente description de services, avec les modifications suivantes.

- **Services Proactifs** : Vous êtes autorisé à transférer les services Proactifs d'un site de support désigné à un autre figurant sur votre ou vos Ordres de Services.
- **Services Réactifs** : Vous pouvez acheter toutes vos heures de Résolution de Problèmes Techniques (PRS) sur votre site de support Hôte. Il s'agit alors d'Heures Mutualisées de Résolution de Problèmes Techniques. Vous êtes autorisé à transférer des heures PRS d'un site de support désigné à un autre figurant sur votre ou vos Ordres de Services.

Nous sommes susceptibles d'autoriser le personnel de vos sites de support non désignés à participer aux services à distance de support proactif et de résolution de problèmes qui ont été désignés pour un site de support spécifique. Cette participation sera autorisée en fonction de la disponibilité.

**Responsable de la Prestation de Services** : Votre Responsable Mondial de la Prestation de Services est une ressource Désignée ou Dédiée qui vous offrira un niveau de gestion de prestation de services Étendu, comme le définit l'Article 4.3.2. En outre, cette ressource sera responsable de la coordination des services et de la gestion des rapports multipays.

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

- **Différences de tarifs** : Les tarifs des services Proactifs et de Support Technique de Résolution des Problèmes peuvent varier en fonction du pays. Microsoft se réserve le droit de vous facturer les différences de tarifs éventuelles ou, dans le cas de Services à l'heure, d'ajuster les heures pour compenser les différences de tarifs entre les pays.
- Le Support Technique de Résolution des Problèmes offert par les abonnements Office 365 et Microsoft Azure est disponible pour l'ensemble des sites de support désignés.
- **Consolidation de la Facturation** : Sauf indication contraire, une seule facture sera émise pour le montant dû, comprenant tous les Services pour tous les Sites de support indiqués sur votre Ordre de Services. Les impôts seront basés sur l'évaluation du Signataire Microsoft et de votre Site hôte. Le Client sera seul responsable de tous impôts supplémentaires dus.
- Selon le site de support, des restrictions ou modifications des services sont susceptibles de s'appliquer.
- **Exceptions à la Consolidation de la Facturation** : Les services achetés fournis en République d'Inde, en République Populaire de Chine, en République de Chine (Taïwan), en République de Chine (Hong Kong), en République de Corée, au Japon, en Nouvelle-Zélande, à Macao et en République d'Australie (tous les pays d'exception) doivent avoir chacun un Ordre de service distinct énumérant les services à livrer dans ce Site de soutien. Les services seront facturés à ce Site de support respectif et incluront toute taxe locale applicable.

## 4.8 Conditions générales supplémentaires

Tous les services de Support Premier sont fournis selon les conditions préalables et les principes généraux suivants :

- Microsoft a annoncé qu'à compter du 1er juillet 2022, elle ne proposera plus de renouvellements pour les contrats de Support Premier. Pour plus de détails et des mises à jour, consultez le site <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Les plans de Microsoft concernant la fin de la vente du Support Premier sont susceptibles d'être modifiés, à la seule discrétion de Microsoft.
- Tous les services sont fournis à distance dans vos locaux situés dans les pays énumérés sur votre Ordre de Services, sauf mention écrite contraire. Si les sites sont situés dans plusieurs pays, les services vous seront fournis par un Responsable Mondial de la Prestation de Services avec une équipe Services dans chaque site mondial fournissant les services. L'Ordre de Services décrit les services devant être fournis dans chacun de vos sites mondiaux désignés.
  - Les services réactifs à distance 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 fournirons un support pour toutes les versions des produits logiciels et de services en ligne Microsoft commercialisés, identifiés dans les Conditions des Produits publiée de temps à autre 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, ou exclusion sur le site Web Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. La prise en charge de Correctifs non associés à la sécurité n'est pas disponible pour les produits Microsoft en phase de Support Étendu, comme défini sur le site <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
  - 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 programmé, Microsoft peut déduire des frais d'annulation pouvant aller jusqu'à 100 % du prix du service, si l'annulation ou la

reprogrammation a lieu moyennant un préavis de moins de quatorze (14) jours avant le premier jour de prestation.

- Lors de l'ajout de services supplémentaires à votre package de services de support par achat ou conversion d'incidents Avantages de la Software Assurance, nous pouvons demander l'inclusion d'un niveau de gestion de prestation de services correspondant pour faciliter la prestation.
- Si vous avez commandé un type de service et souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter une valeur équivalente à un service alternatif disponible, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- Les incidents d'aide à la résolution de problèmes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 des avantages de la Software Assurance (Incidents SA PRS ou « SAB ») peuvent uniquement être convertis en heures de Support technique de résolution des problèmes ou de Support de Troisième Niveau. Des services supplémentaires peuvent être disponibles dans votre pays, veuillez contacter votre responsable de la prestation de services. 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 pouvons vous facturer la valeur équivalente du déficit de tout Avantage de la Software Assurance que vous soumettez pour la conversion en services de support Premier éligibles, comme indiqué sur votre Ordre de Services. Les avantages de la Software Assurance sont soumis aux conditions énoncées dans le présent document et aux conditions du produit, y compris, mais sans s'y limiter, à l'Annexe B des conditions du produit. De plus amples détails sont également disponibles sur [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), tels que les changements apportés à la prestation de soutien à la résolution de problèmes à partir de février 2023 qui affecteront l'éligibilité des heures de Support technique de résolution de problèmes 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 consulter votre responsable de la prestation de services pour plus de détails.
- 
- Vous reconnaissez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft auquel vous nous donnez accès est celui que vous possédez.
- Les services peuvent inclure des Livrables, des conseils et des directives relatifs au code que vous ou Microsoft possédez, ou la prestation directe d'autres services de support.
- Lors de la prestation de Services Réactifs, Microsoft ne fournit aucun code, autre qu'un exemple de code.
- Le Client assumera toutes les responsabilités et les risques associés à la mise en œuvre et à la maintenance de tout code fourni dans l'exécution des services de support.
- Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
- Il est possible que les services ne puissent être fournis à vos clients, à moins que vous n'ayez acheté un Support Premier pour Partenaire et signé une *Annexe Support Premier Microsoft Premier - Sous-traitance partenaire*.

- Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, nous vous facturerons des frais de déplacement et de séjour d'un montant raisonnable ou, à votre demande, nous déduirons un nombre d'heures de Support technique de résolution des problèmes équivalent pour couvrir les frais.
- 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](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.

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

## 4.9 Vos responsabilités

L'optimisation des avantages du Support Premier 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 pourrez désigner des interlocuteurs nommés dans votre Ordre de Services, l'un d'entre eux étant le Responsable Support Client (CSM). Le CSM sera responsable de votre équipe et de la gestion de toutes vos activités de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes de services à nos services. Chaque interlocuteur recevra un numéro de compte individuel qui lui permettra de se connecter au site Web Microsoft Premier Online, de soumettre des requêtes d'assistance et d'accéder à votre équipe de prestation de services Microsoft. Vos administrateurs de services en ligne peuvent également soumettre des demandes de services d'assistance technique en ligne via les portails de services d'assistance technique en ligne concernés. Outre les interlocuteurs nommés, vous pouvez également désigner deux types d'interlocuteurs :
  - Un type d'interlocuteurs reçoit un ID de compte partagé donnant accès aux informations disponibles sur le site Web Microsoft Premier Online et permettant de soumettre des demandes de services de support.
  - L'autre type d'interlocuteurs reçoit un ID de compte partagé ne donnant accès qu'aux informations disponibles sur le site Web Microsoft Premier Online.
- 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 personnes 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.
- Vous vous engagez à collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services en fonction du niveau de service que vous avez acheté.
- Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant les interlocuteurs désignés nommés sur votre Ordre de Services.

- Nous pouvons être amenés à vous demander d'identifier le problème et d'effectuer des activités de résolution. 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.
- 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.
- Vous soumettez vos demandes de services proactifs avec les données nécessaires/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.

© 2021 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Toute utilisation ou distribution de ces documents sans l'autorisation expresse de Microsoft Corporation est strictement interdite.

Microsoft et Windows Server sont des marques commerciales déposées de Microsoft Corporation, aux États-Unis d'Amérique et/ou dans d'autres pays.

Les noms de sociétés et produits mentionnés dans les présentes peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.