

Services Microsoft Enterprise

Description des Services
de Support et de Conseil

juillet 2017

Table des matières

1	À propos de ce document	1
2	Services Professionnels Microsoft	2
2.1	Services de planification	2
2.2	Services de mise en œuvre	2
2.3	Services de maintenance	2
2.4	Services d'optimisation	2
2.5	Services de formation	2
3	Services pour l'ensemble de l'entreprise	3
3.1	Procédure d'achat	3
3.2	Services de planification	3
3.3	Services d'optimisation	3
4	Services de conseil	5
4.1	Procédure d'achat	5
4.2	Services de conseil personnalisés	5
4.3	Services de conseil en Packagé	6
4.4	Description des Services	6
4.4.1	Services de planification	6
4.4.2	Services de mise en œuvre	8
4.5	Exclusions de garantie et limitations de périmètre	8
4.6	Vos obligations	9
5	Services de support	10
5.1	Procédure d'achat d'un support	10
5.2	Description des services	11
5.2.1	Services proactifs	11
5.2.2	Services réactifs	16
5.2.3	Gestion de la prestation de services	21
5.3	Services et solutions améliorés	23
5.3.1	Ingénieurs Support Désignés	24
5.3.2	Rapid Response	25
5.3.3	Services de Support Personnalisé	26
5.3.4	Support pour Développeurs	28
5.3.5	Support Stratégique Vital	28
5.4	Conditions générales supplémentaires	29

5.5 Vos obligations.....	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 ainsi que de vos responsabilités. Les services que vous achetez seront énumérés dans votre Ordre de Services Entreprise (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 programmés 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 des services de cloud, l'optimisation de l'adoption des 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 permettant à votre personnel de support de renforcer ses compétences techniques et opérationnelles par le biais de formations sur site, en ligne ou à la demande.

3 Services pour l'ensemble de l'entreprise

Les services de planification et d'optimisation Microsoft Enterprise peuvent être vendus et fournis par le biais de vos offres de services de Conseils ou dans le cadre de votre package Support.

3.1 Procédure d'achat

Vous trouverez dans la section ci-dessous des services pour l'ensemble de l'entreprise disponibles à l'achat aux termes de l'Ordre de Services Entreprise.

Type d'Achat de Service	Modèle d'Achat
Services de Conseil	Peuvent être achetés en utilisant l'Ordre de Services Entreprise et, dans certains cas, une Déclaration de Services (DDS)
Services d'Assistance Technique.	Peuvent être achetés dans le cadre d'un nouveau contrat de Support ou moyennant des frais supplémentaires en vertu d'un contrat de Support existant en utilisant l'Ordre de Services Entreprise. Dans certains cas, les services peuvent être définis de façon plus approfondie dans une Annexe mentionnée dans votre Ordre de Services. Les services de Support sont disponibles en fonction du niveau de support que vous avez acheté. Ils sont détaillés dans la section relative aux services de Support de ce document.

Remarque : le symbole ↗ indique les éléments que vous pouvez voir énumérés sur votre Ordre de Services.

3.2 Services de planification

↗ **Services Architecturaux** : 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.

↗ **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.

3.3 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. Les services d'adoption peuvent inclure un ou plusieurs des programmes suivants :

Atelier sur le scénario d'adoption : Atelier de deux (2) jours à distance ou sur site présentant les meilleures pratiques pour accroître l'adoption de services en ligne spécifiques. Les ateliers sont disponibles par participant ou à titre de 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.

Diagnostic d'adoption : Évaluation du niveau de préparation organisationnelle qui détermine le niveau de maturité de votre capacité actuelle de gestion du changement. D'une durée de trois (3) jours, cette évaluation à distance de la préparation organisationnelle de l'entreprise donne lieu à un rapport de maturité ainsi qu'à des recommandations d'amélioration.

Supervision renforcée de l'utilisation : Fourniture d'un modèle, d'une approche et d'indicateurs clés permettant d'identifier les taux d'utilisation actuels, de rechercher les axes d'amélioration et de superviser l'adoption afin de générer plus de valeur à partir des services cloud de Microsoft.

Planification de la valeur d'adoption, tableau de bord des résultats opérationnels et supervision renforcée de l'utilisation : Aide permettant d'identifier les avantages pour l'entreprise de l'adoption de services en ligne fournis par Microsoft et de les évaluer grâce à l'utilisation d'un tableau de bord trimestriel et de tableaux de bord courants pour des contrôles mensuels.

Evergreen Readiness : Contrôle mensuel des futurs changements de services en ligne et feuille de route pour aligner et optimiser l'adoption et la préparation du changement.

➤ **Gestion des Services Informatiques** : Ensemble de services conçus pour vous aider à faire évoluer votre environnement informatique existant 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 de 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 comprend quatre domaines : sécurité et identité du cloud, mobilité, protection renforcée 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.

4 Services de conseil

Les Services de Conseil Microsoft Enterprise (ci-après les 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.

4.1 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 Packagé	Mission avec des livrables dont le contenu a été défini au préalable qui couvrent de nombreux scénarios d'activités courants.

Remarque : le symbole  indique les éléments que vous pouvez voir énumérés sur votre Ordre de Services.

4.2 Services de conseil personnalisés

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

Datacenter and Cloud Infrastructure (Infrastructure Datacenter et Cloud) : Datacenter and Cloud Infrastructure Services (les Services d'Infrastructure Datacenter et Cloud) est un portefeuille de services et de solutions intégrant les technologies, les personnes et les processus permettant d'aider les services informatiques à transformer leurs centres de données en atouts stratégiques pour l'entreprise, adaptés à leurs besoins commerciaux spécifiques.

Applications Modernes : Ces offres accélèrent le délai de rentabilisation avec un risque limité lors de la modernisation des applications, de leur intégration et de l'utilisation du cloud afin de faciliter l'interaction avec les clients via plusieurs canaux et sur tout appareil.

Business Insights : Solutions de support, de mise en œuvre et de conception pour les entreprises et les organisations informatiques qui permettent d'accéder à des informations sur tout type de données à l'aide de produits incluant Power BI, Office et SQL.

Solutions de Productivité Cloud : Services Microsoft pour la Productivité Cloud qui aident 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.

Dynamics CRM : Les offres Dynamics CRM aident les organisations à se centrer sur le client en utilisant Microsoft Dynamics à travers les ventes, le service et le marketing tout en optimisant la valeur des services de conseil dans la conduite du changement organisationnel.

Dynamics ERP : Dynamics ERP offre une variété de ressources pour mieux soutenir les clients et les missions de prospection. Bien que Dynamics ERP soit notre ERP d'entreprise, il tire parti de l'intégralité de Microsoft Stack.

Solutions Périphériques et Mobilité : Les offres 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.

Solutions de Sécurité et d'Identité : Les services de Sécurité et d'Identité proposent des stratégies et des solutions pour aider les clients à protéger leur infrastructure informatique, leurs applications et leurs données contre des menaces internes et externes.

4.3 Services de conseil en Packagé

Microsoft offre des services de conseil pour plusieurs scénarios d'activités courants reposant sur son expérience en matière de planification, de déploiement et de 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.

4.4 Description des Services

4.4.1 Services de planification

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 Numérique suscitent des changements pour préparer l'activité numérique.

Les services de Conseil Numérique peuvent être achetés par package de 200, 400, 800 et 1 600 heures. 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 Business-Ready :** Mission dirigée par un conseiller numérique et prise en charge par l'équipe de mise en œuvre Microsoft Services qui fournit des résultats opérationnels prédéfinis pour un client recherchant une solution axée sur les technologies et une plateforme pour le Cloud, la Mobilité et la Productivité.

➤ **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.

✦ **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 de répondre aux résultats souhaités. À l'issue de la prestation de service, vous pouvez éventuellement recevoir 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 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 du Déploiement du cloud privé, de gestion et de la 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.

4.4.2 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.

4.5 Exclusions de garantie et limitations de périmètre

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

- 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.
- Digital Advisory Services n'inclut pas le déploiement des produits, la résolution des problèmes, l'assistance au dépannage, la révision de codes sources non fournis par 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.

4.6 Vos obligations

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, y compris, 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'accomplissement des responsabilités 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.

5 Services de support

Les Services de Support Microsoft Enterprise (ci-après les services de support) sont 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, 24h/24, 7 jours/7 pour apporter une réponse rapide afin de minimiser les temps d'arrêt

5.1 Procédure d'achat d'un support

Les services de Support sont disponibles sous forme de package de Base (pour les niveaux 1, 2 et 3) ou de services supplémentaires dans le cadre d'un contrat de Support existant en utilisant l'Ordre de Services Entreprise, tel que décrit ci-dessous :

Élément	Description
Package de Base (Niveau 1, 2 ou 3)	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 sous forme de package, Niveau 1, 2 ou 3. Les services inclus dans le package de Base sont représentés par le symbole « ✓ » dans cette section. En fonction de votre niveau de support, vous pouvez bénéficier de Services Proactifs 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.
Services supplémentaires	Des services de support supplémentaires peuvent être ajoutés à votre package de Base pendant toute la durée de votre Ordre de Services. Ils sont représentés par le symbole « + » dans cette section.
Services et solutions améliorés	Des services de support couvrant un produit ou un système informatique client Microsoft spécifique peuvent être ajoutés à votre package de Base pendant toute la durée de votre Ordre de Services. Ils sont aussi représentés par le symbole « + » dans cette section.

5.2 Description des services

Cette section décrit les éléments combinés pour constituer votre package de services de support. Elle énumère également les services qui peuvent être ajoutés à votre package de Base ou ajoutés à mi-contrat.

5.2.1 Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft ; ils seront programmés afin de garantir la disponibilité des ressources. Les services proactifs suivants sont décrits ci-dessous ou dans la section relative aux *Services pour l'ensemble de l'entreprise* ; ils sont disponibles pour les niveaux de support définis ci-dessous ou détaillés dans votre Ordre de Services.

Services de planification

Types de service de planification	Niveau de Support		
	1	2	3
Services Architecturaux		+	+
Validation Technique		+	+
Planification de solution			+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Services de mise en œuvre

Types de services de mise en œuvre	Niveau de Support		
	1	2	3
Services d'Intégration		+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

🔗 **Services d'Intégration** : Mission directe en partenariat avec un ingénieur 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 test ou de production avec des produits Microsoft.

Services de maintenance

Types de services de maintenance	Niveau de Support		
	1	2	3
Évaluation à la Demande	✓	✓	✓

Types de services de maintenance	Niveau de Support		
	1	2	3
Analyse des Causes	+	+	+
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 niveau de support.

⊕ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

🔗 **Évaluation à la Demande** : Accédez 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.

Parallèlement à l'Évaluation à la Demande, un ingénieur Microsoft sur site (deux (2) jours maximum) et un ingénieur Microsoft à distance (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.

🔗 **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 de problème technique isolé ou de série de problèmes interconnectés portant sur des technologies couvertes par le support. 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 peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

🔗 **Programme d'évaluation** : Évaluation de la conception, de l'implémentation technique, des opérations ou de la gestion des changements de vos technologies Microsoft par rapport 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 par rapport à nos recommandations. Un ingénieur Microsoft planifie la mission de contrôle de l'intégrité avec vous, effectue le contrôle, analyse les données et délivre un rapport à la fin de la mission.

✦ **Évaluation hors connexion** : Évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft, avec une collecte de données à distance ou par un ingénieur 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, garantissant un soutien technique soutenu.

✦ **Programmes d'opérations proactives (POP)** : Vérification de la conformité de vos processus opérationnels, de planification, de conception et de mise en œuvre en fonction de nos pratiques recommandées, réalisée par des ressources de support Microsoft, sur site ou à distance, en collaboration avec votre personnel.

✦ **Programme d'évaluation des risques et de l'intégrité en tant que Service (RAP as a Service)** : 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 incluant 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	Niveau de Support		
	1	2	3
Services d'adoption			+
Services Axés sur le Développement		+	+
Gestion des Services Informatiques		+	+
Services de Laboratoire			+
Services de Correction		+	+

Types de services d'optimisation	Niveau de Support		
	1	2	3
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. Les services d'adoption peuvent inclure un ou plusieurs des programmes suivants :

🔗 **Atelier sur le scénario d'adoption** : Atelier de deux (2) jours à distance ou sur site présentant les meilleures pratiques pour accroître l'adoption de services en ligne spécifiques. Les ateliers sont disponibles par participant ou à titre de 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.

🔗 **Diagnostic d'adoption** : Évaluation du niveau de préparation organisationnelle qui détermine le niveau de maturité de votre capacité actuelle de gestion du changement. D'une durée de trois (3) jours, cette évaluation à distance de la préparation organisationnelle de l'entreprise donne lieu à un rapport de maturité ainsi qu'à des recommandations d'amélioration.

🔗 **Supervision améliorée de l'utilisation** : Fourniture d'un modèle, d'une approche et d'indicateurs clés permettant d'identifier les taux d'utilisation actuels, de rechercher les axes d'amélioration et de superviser l'adoption afin de générer plus de valeur à partir des services cloud de Microsoft.

🔗 **Planification de la valeur d'adoption, tableau de bord des résultats opérationnels et supervision renforcée de l'utilisation** : Aide permettant d'identifier les avantages pour l'entreprise de l'adoption de services en ligne fournis par Microsoft et de les évaluer grâce à l'utilisation d'un tableau de bord trimestriel et de tableaux de bord d'utilisation pour des contrôles mensuels.

🔗 **Evergreen Readiness** : Contrôle mensuel des futurs changements de services en ligne et feuille de route pour aligner et optimiser l'adoption et la préparation du changement.

🔗 **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** : 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.

✦ **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 un ingénieur 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 formation

Types de services de maintenance	Niveau de Support		
	1	2	3
Formation à la Demande	✓	✓	✓
Webcasts		✓	✓
Conférences interactives ou « Chalk Talk »		+	+
Ateliers		+	+

✓ - Inclus dans votre niveau de support.

✦ - 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 des ingénieurs support Microsoft.

✦ **Webcasts** : Accédez à des séances de formation hébergées par Microsoft, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, animées 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 un ingénieur 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 un ingénieur Microsoft en personne ou en ligne. Les ateliers peuvent être achetés par participant ou à titre de 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	Niveau de Support		
	1	2	3
Avoirs Proactifs	+	+	+
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 des Services Microsoft. 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.

5.2.2 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	Niveau de Support		
	1	2	3
Services de Conseil	✓	✓	✓
Assistance à la Résolution de Problèmes	✓	✓	✓
Gestion de la procédure d'escalade	✓	✓	✓
Support Hotfix Étendu		✓	✓
Support sur Site		+	+

✓ - Inclus dans les services de Base.

+ = Service supplémentaire pouvant être acheté.

🔗 **Services de Conseil** : Assistance téléphonique apportant aux professionnels informatiques un support à court terme (limité à six (6) heures) sur des problèmes imprévus. Les Services de Conseil peuvent englober des conseils, des instructions et des transferts de connaissance destinés à vous aider à déployer et 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** : Assistance pour la résolution de problèmes présentant des signes spécifiques, rencontrés lors de l'utilisation de produits Microsoft, incluant 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 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 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 Niveau 1

Niveau 1	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	- 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	- 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	- 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	Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre	- Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins. - Suivi continu 24 h/24, 7 j/7²	Allocation des ressources appropriées pour un suivi continu 24 h/24, 7 j/7²

Niveau 1	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
	Nécessite une prise en charge dans l'heure		

¹ Les heures ouvrées sont généralement définies du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends. 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 Niveau 2

Niveau 2	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	- 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	- 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	- 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	- Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre - Nécessite une prise en charge dans l'heure	- Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins. - Désignation du Responsable des Situations Critiques après quatre (4) heures - Suivi continu 24 h/24, 7 j/7²	- Allocation des ressources appropriées pour un suivi continu 24 h/24, 7 j/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 du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends. 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 Niveau 3

Niveau 3	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	- 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	- 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	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	- Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre - Nécessite une attention dans les trente (30) minutes	- Première réponse par téléphone en trente (30) minutes ou moins - Désignation du Responsable 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 dans les équipes produits Microsoft³	- Communication avec nos ingénieurs seniors, à notre demande - Allocation des ressources appropriées pour un suivi continu 24 h/24, 7 j/7² - Accès et réponse rapides

Niveau 3	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
		Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	

¹ Les heures ouvrées sont généralement définies du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends. 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 :

Niveau 1 : 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.

Niveaux 2 et 3 : Pour les incidents ayant un impact standard sur l'activité, le service est disponible à la demande des clients pendant les heures ouvrées auprès de l'équipe de prestataires de services, 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 automatiquement mise en œuvre. Cette procédure est lancée après quatre (4) heures pour le Niveau 2 et immédiatement pour le Niveau 3 et si l'activité normale n'est pas rétablie suite à l'affectation d'un niveau de gravité à l'incident. Un Responsable des Situations Critiques sera affecté à l'incident ; il sera chargé d'assurer des progrès techniques continus sur l'incident 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, comme défini sur le site <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Conditions préalables et limitations spécifiques au service :

- Le Support Hotfix Étendu est réservé aux produits/familles de produits suivants :
 - Applications : Office
 - Dynamics : AX, CRM
 - Serveur : BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
 - Systèmes : Client Windows, systèmes d'exploitation embarqués Windows
- 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 spécifique causant un incident, une perte de données ou une non-conformité importante du produit par rapport à sa fonctionnalité documentée.

📍 **Support sur site** : Pour les Niveaux 2 et 3, le support réactif sur site vous fournit une assistance sur votre site. Ce service est soumis à la disponibilité des ressources Microsoft et fait l'objet d'une facturation supplémentaire pour chaque visite sur site.

5.2.3 Gestion de la prestation de services

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

Niveau 1 : Les services SDM sont coordonnés et effectués à distance par une équipe mutualisée de collaborateurs ou fournis numériquement.

Niveaux 2 et 3 : Les services de Gestion de la Prestation de Services sont coordonnés et initiés par un Responsable de la Prestation de Services, également appelé responsable technique de compte (TAM). Cette ressource désignée peut opérer à distance ou sur site dans vos locaux. Certains services peuvent également être fournis numériquement.

Niveau 3 : Lorsque des services de Conseiller Technologique sont inclus dans le Niveau 3, vous pouvez choisir l'un des types d'assistance répertoriés dans ce document en ce qui concerne le cloud ou la sécurité.

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

Les services de Gestion de la Prestation de Services suivants sont à la disposition des clients souscrivant au support en fonction du Niveau :

Types de services Gestion de la Prestation de Services	Niveau de Support		
	1	2	3
Lancement du Support	✓	✓	✓
Révision des Services Exécutifs		✓	✓
Planification du Compte de Services		✓	✓
Gestion du Programme des Services	✓	✓	✓
Analyse de la Réussite dans le cloud		✓	✓
Produit, Service et Conseils sur les Mises à jour de Sécurité de Microsoft		✓	✓

Types de services Gestion de la Prestation de Services	Niveau de Support		
	1	2	3
Module Complémentaire Gestion de la Prestation de Services		+	+
Gestion de la Prestation de Services sur Site		+	+

✓ - Inclus dans les services de Base.

⊕ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Lancement du Support :

Niveau 1 : Disponible sur demande, Lancement du Support est une présentation générale des services de support qui sont inclus dans votre contrat de support de Base, des services supplémentaires que vous avez achetés et des services disponibles à l'achat.

Niveaux 2 et 3 : Lancement du Support est une présentation générale des services de support qui sont inclus dans votre contrat de support de Base, des services supplémentaires que vous avez achetés et des services disponibles à l'achat. En outre, nous pouvons discuter de la façon dont Microsoft collaborera avec vos équipes et pouvons tenir une session de découverte afin d'identifier des sponsors exécutifs pour une planification et des examens futurs.

Révision des Services Exécutifs : Pour les Niveaux 2 et 3, la planification et les examens stratégiques menés dans le cadre de la Gestion de la Prestation de Services (« SDM ») sont des conversations avec des sponsors exécutifs portant sur les priorités organisationnelles clés assistées par la technologie.

Planification du Compte de Services : Pour les Niveaux 2 et 3, nous collaborerons avec vous pour planifier l'utilisation des services inclus dans votre support de Base et pour identifier, planifier et faciliter l'achat de services supplémentaires, au besoin.

Gestion du Programme des Services :

Niveau 1 : Disponible sur demande, ceci peut inclure un examen des services planifiés et achetés, ainsi que le soutien de la planification et de la fermeture des services terminés.

Niveaux 2 et 3 : La gestion du programme assure la supervision de vos services par votre responsable de la prestation de services, y compris la livraison et l'avancement des services proactifs achetés, la planification et l'ordonnancement des ressources techniques de Microsoft, la surveillance des prestations de services et la fermeture des services terminés.

Cloud Success Review: En tant que client des services Microsoft Cloud avec un support de Niveau 2 ou 3, nous vous aiderons à identifier des opportunités d'utilisation des fonctionnalités incluses dans vos services afin d'accélérer la mise en œuvre, l'adoption et la valeur réalisée des technologies Microsoft Cloud.

Produit, Service et Conseils sur les Mises à jour de Sécurité de Microsoft : En tant que client des services de cloud et des logiciels Microsoft avec un support de Niveau 2 ou 3, vous recevrez des informations sur les fonctionnalités et les modifications importantes à venir des produits et services, ainsi que des bulletins de sécurité pour les technologies Microsoft.

➤ **Module Complémentaire Gestion de la Prestation de Services :** En tant que client du support de Niveau 2 ou 3, 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 sont pas explicitement détaillés dans ce document. Ces ressources opéreront 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 :** En tant que client de support de Niveau 2 ou 3, 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.

Définition détaillée du champ d'application du Conseiller Technologique

Le Conseiller Technologique est votre ressource technique désignée pour vous assister lors de l'adoption du cloud et pour la mise en œuvre des mesures de sécurité, en mettant en relation les besoins et résultats de l'entreprise avec ses capacités techniques. Le Conseiller Technologique est disponible avec les services de support de Niveau 3 et peut inclure :

la planification axée sur les activités : Le Conseiller Technologique pilote les conversations stratégiques en faisant correspondre les capacités technologiques aux objectifs et aux résultats de l'entreprise, dirige les sessions de planification, effectue des contrôles pour assurer l'alignement des services de cloud sur vos priorités organisationnelles.

des services de mise en œuvre : Le Conseiller Technologique travaille en étroite collaboration avec vous pour identifier votre charge de travail principale (cloud ou sécurité) et élaborer un plan de réussite afin de vous aider à avancer grâce à des conseils de planification et à la mise en œuvre de services conçus pour assurer le bon fonctionnement de votre environnement.

un Support personnalisé : le Conseiller Technologique fournit un plan de support personnalisé pour vos services, adapté aux besoins spécifiques de vos entreprises. En comprenant à la fois vos objectifs et votre environnement, il peut vous aider à tirer le meilleur parti de vos investissements technologiques et fournir un leadership et des recommandations éclairés qui vous aideront à réaliser vos objectifs commerciaux sur le cloud.

5.3 Services et solutions améliorés

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

Service	Niveau de Support		
	1	2	3
Ingénieurs Support Désignés.		+ ¹	+
Support Personnalisé		+	+

Service	Niveau de Support		
	1	2	3
Rapid Response		+	+
Support pour Développeurs – Services élémentaires		+ ¹	+ ¹
Support pour Développeurs – Services Avancés			+
Support Stratégique Vital			+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

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

5.3.1 Ingénieurs Support Désignés.

🔗 **Ingénieurs Support Désignés (Designated Support Engineering, DSE)** : Prend en charge les produits et technologies Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et qui sont répertoriés dans votre Ordre de services. Votre DSE est disponible pendant les heures ouvrées normales (de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends). Les services de DSE s'achètent à l'avance par blocs d'heures et nous déduisons les heures utilisées de votre compte. Les DSE sont affectés, placés par ordre de priorité et assignés conformément à l'accord conclu entre les parties lors de la réunion de lancement, comme indiqué dans votre plan de prestation de services. La prestation des services des DSE est destinée au seul site de support identifié sur votre Ordre de Services.

Pour le support de Niveau 2, l'achat des prestations d'un DSE est limitée à 800 heures.

Les services des DSE sont proposés dans les domaines suivants :

- 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 implémentations 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.

5.3.2 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 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 niveau de support de base.

Rapid Response	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact critique sur l'activité	- Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre - Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes	- Première réponse par téléphone en quinze (15) minutes ou moins - Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹ - Accès à ses spécialistes Microsoft expérimentés - Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud³ - Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	- Communication avec nos cadres seniors, à notre demande - Allocation des ressources appropriées pour un suivi continu 24 h/24, 7 j/7² - Accès et réponse rapides

¹ Les heures ouvrées sont généralement définies du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends. 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 Les services d'Assistance à la Résolution de Problèmes Rapid Response ne sont disponibles qu'en anglais.

5.3.3 Services de Support Personnalisé

🔗 **Support Personnalisé** : 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 et/ou service packs pour lesquels vous avez acheté le Support Personnalisé sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans votre Ordre de Services.

Les frais du programme de Support Personnalisé sont calculés comme si vous vous étiez inscrit dès le premier jour de disponibilité du programme de Support Personnalisé (par ex. : si le Support Personnalisé pour SQL Server 2005 SP4 est devenu disponible le 13 avril 2016, mais que vous vous êtes inscrit le 13 octobre 2016, les frais seront calculés rétroactivement à compter du 12 avril 2016). Les frais d'inscription au Support Personnalisé ne sont pas remboursables et ne peuvent être transférés entre le Support Personnalisé Standard et le Support Personnalisé Essentials.

Conditions préalables et limitations spécifiques au service

- Vous devez disposer d'un contrat de services de support Microsoft Enterprise en vigueur pour la prise en charge d'une demande de services de Support Personnalisé ou pour une demande de correctif. Lorsque votre contrat de services de support Microsoft Enterprise est résilié ou expire, le service de 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).
- Les mises à jour de sécurité incluses dans les frais d'inscription sont déterminées par le type de service de Support Personnalisé acheté et le produit inscrit, comme indiqué ci-dessous :
 - **Support Personnalisé Standard** : Offre un support pour les produits dont le support prend fin *avant* le 1er janvier 2010 et comprend des mises à jour pour les failles de sécurité définies comme critiques ou importantes par le Centre de Réponse aux Problèmes de Sécurité Microsoft (MSRC).

- **Support Personnalisé Standard** : Offre un support pour les produits dont le support prend fin *après* le 1er janvier 2010 et comprend 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.
- **Support Personnalisé Essentials** : Vous pouvez acheter des mises à jour de sécurité définies comme critiques par le MSRC moyennant des frais supplémentaires par mise à jour, par dispositif. Vous ne pouvez pas acheter de mises à jour de sécurité définies comme importantes.
- Le Support Personnalisé est acheté sur une base annuelle et les dates du programme sont fixées en fonction du cycle de vie du Support Personnalisé du produit. 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 correctifs et les mises à jour de sécurité mis à votre disposition par Microsoft sont destinés à une utilisation en interne uniquement, qui inclut l'utilisation dans leur environnement hébergé dont vous bénéficiez directement. Ces mises à jour et correctifs ne peuvent pas être redistribués à des tiers.
- Vous pouvez demander l'accès aux mises à jour de sécurité et aux correctifs non liés à la sécurité (le cas échéant) pour les interlocuteurs que vous aurez désignés. Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant ce ou ces interlocuteurs désignés. Les mises à jour de sécurité et les correctifs ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre consentement écrit.
- 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 répondre à vos demandes de correctifs, vous reconnaissez que dans certains cas, il peut s'avérer impossible de créer ou de fournir une mise à jour de sécurité ou un correctif non associé à la 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 correctifs non associés à la sécurité et 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 technique 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 et de Correctifs qui ne sont pas liés à la sécurité est uniquement disponible pendant la durée du présent Contrat de Support Personnalisé. Une réinscription serait nécessaire pour récupérer

l'accès aux ressources Microsoft, notamment pour installer des Mises à jour de Sécurité ou des Correctifs non liés à la 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.

5.3.4 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 des clients.

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

🔗 **Support pour Développeurs – Services élémentaires**

Disponibles pour les niveaux de support 2 et 3, les Services Élémentaires de support fournissent 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 (IdO), 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 délivrées par un Responsable du Développement des Applications (ADM, Application Developer Manager). Des contrats personnalisés plus modestes peuvent être envisagés sur demande spéciale. Les Services élémentaires de Support pour Développeurs prévoient un maximum de 800 heures délivrées par un ADM.

🔗 **Support pour Développeurs – Services Avancés**

Disponibles pour le Niveau de support 3, les Services Avancés de support offrent 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 (IdO), 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 contrat minimum est de 800 heures délivrées par un ADM. Des contrats personnalisés plus restreints peuvent être envisagés sur demande.

5.3.5 Support Stratégique Vital

🔗 **Support Stratégique Vital** : Fournit un niveau de support 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.

5.4 Conditions générales supplémentaires

Les services Microsoft de support pour entreprise sont fournis selon les conditions préalables et les principes généraux suivants. Votre droit à bénéficier des services décrits dans la présente annexe est conditionné par votre respect des conditions générales de l'Ordre de Services et de la présente annexe. Dès l'entrée en vigueur de la présente annexe, veuillez prendre connaissance de la description des services que vous achetez, notamment des éventuelles conditions préalables, des exclusions de garantie, des limitations ainsi que de vos responsabilités. Les services que vous achetez seront énumérés dans votre Ordre de Services Entreprise faisant référence au présent document et l'incorporant.

Conditions générales pour les Niveaux 1, 2 et 3 :

- Tous les services sont fournis à distance sur vos sites dans le pays indiqué sur votre Ordre de Services, sauf mention écrite contraire. L'Ordre de Services décrit les services devant être fournis sur chacun de vos sites désignés.
- Tous les 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 Microsoft commercialisés, 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 versions préliminaire et bêta n'est pas assuré, sauf mention contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis pendant la Durée d'un Ordre de Services, sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la Durée de l'Ordre de Services applicable.
- La programmation 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'achat de services supplémentaires, 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 la valeur équivalente à ce service alternatif, s'il est disponible dans votre niveau de support, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- Les incidents Avantage de la Software Assurance peuvent être convertis en une valeur équivalente pouvant être utilisée pour réduire les frais du package de base correspondant au Niveau de support choisi, tel qu'indiqué dans l'Ordre de Services concerné. Vous pouvez aussi convertir les incidents Avantage de la Software Assurance en services Ingénieurs Support Désignés. Après trente (30) jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le montant correspondant au déficit d'incidents Avantage de la Software Assurance que vous vous êtes engagé à convertir en services de Support Microsoft Enterprise, tel que le mentionne votre Ordre de Services.
- Tous les services supplémentaires peuvent ne pas être disponibles dans votre pays. Veuillez contacter votre responsable de la prestation de services pour plus d'informations.
- 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.

Conditions générales pour les services Niveaux 2 et 3 :

- Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés.

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

5.5 Vos obligations

L'optimisation des avantages des Services de Support Microsoft Enterprise 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 :

Vos responsabilités pour les Niveaux 1, 2 et 3 :

- Vous désignerez un administrateur des services 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 du Niveau acheté et présenté ci-dessous, vous pouvez désigner des interlocuteurs nommés, qui peuvent créer des demandes de support via le site Web de 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.

- Niveau 1 – Cinq (5) interlocuteurs nommés maximum
 - Niveau 2 – Vingt (20) interlocuteurs nommés maximum
 - Niveau 3 – Trente (30) interlocuteurs nommés maximum
- Outre l'administrateur des services de votre compte, les interlocuteurs nommés désignés et les administrateurs de cloud autorisés, vous pouvez acheter des interlocuteurs nommés supplémentaires autorisés à créer des demandes de requête d'assistance, à concurrence du nombre maximum indiqué ci-dessous. Des interlocuteurs supplémentaires peuvent être achetés à concurrence du nombre correspondant à votre Niveau :
 - Niveau 1 – Cinq (5) interlocuteurs nommés supplémentaires maximum
 - Niveau 2 – Vingt (20) interlocuteurs nommés supplémentaires maximum
 - Niveau 3 – Trente (30) interlocuteurs nommés supplémentaires maximum
- 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.
- 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 l'implémentation des procédures nécessaires à la protection de l'intégrité et de la sécurité de vos logiciels et données.
- Vous acceptez, lorsque que 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.

Vos responsabilités pour les Niveaux 2 et 3 :

- 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.
- 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.

© 2017 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.