

# Descriptions des services du Support unifié Microsoft (MUSD)

Version Date : Septembre 2026

## Table des matières

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Descriptions des services du Support unifié Microsoft (MUSD) | 1  |
| Vue d'ensemble du Support unifié Microsoft                   | 2  |
| Support unifié Enterprise                                    | 3  |
| Mission Critical Services                                    | 4  |
| Services d'accélération de la valeur                         | 5  |
| Descriptions détaillées des services                         | 6  |
| Informations clés sur l'achat et la livraison                | 6  |
| Support unifié Enterprise                                    | 7  |
| Mission Critical Services (MCS)                              | 8  |
| Services d'accélération de la valeur                         | 8  |
| Unified Cloud Operations (UCO)                               | 10 |
| Noms des services hérités                                    | 11 |
| Niveaux de gravité et objectifs de réponse                   | 13 |
| A. Explication des niveau de gravité                         | 13 |
| B. Objectifs de réponse du Support unifié Enterprise         | 13 |
| C. Objectifs de réponse de Mission Critical Services (MCS)   | 13 |
| Exigences en matière de livraison des services               | 15 |

# Vue d'ensemble du Support unifié Microsoft

Un support qui va à la rencontre de votre activité et qui évolue avec vous.

Le Support unifié Microsoft est notre offre de support et de gestion de la réussite pour les clients d'entreprise. Il repose sur deux piliers, une résolution des problèmes 24 h/24 et 7 j/7 et une gestion de la réussite, afin de vous aider à maintenir l'intégrité de votre environnement Microsoft, auxquels vous pouvez ajouter des services facultatifs, notamment pour les charges de travail critiques et les missions centrées sur des transformations plus poussées.

Le Support unifié Microsoft propose le **Support unifié Enterprise** comme service de base, lequel peut être complété par les **Mission Critical Services** et les **Services d'accélération de la valeur**, afin de vous donner la flexibilité nécessaire pour ajouter les fonctionnalités dont vous avez besoin à mesure que les besoins de votre entreprise évoluent.

**Comment l'obtenir** : Les services du Support unifié Microsoft sont disponibles en vertu d'un Accord (ci-après désigné l'« Accord ») et peuvent être achetés sous différentes formes : en tant que **service prépayé, moyennant un abonnement mensuel avec paiement à l'utilisation (en fonction de la disponibilité) ou un engagement (en fonction de la disponibilité)**. Les services sélectionnés, la portée et la tarification en vigueur sont définis dans votre Ordre de services Enterprise ou dans les conditions supplémentaires annexées à l'Accord (ci-après désigné l'« Ordre de services »). Pour en savoir plus sur les options d'achat et la disponibilité dans votre région, veuillez contacter votre représentant Microsoft.

Le contenu auparavant désigné sous le terme de Description des services du Support unifié (USSD) est désormais appelé **Descriptions des services du Support unifié Microsoft (« MUSD » ou les « Descriptions des services »)**. Pour éviter toute confusion, veuillez noter que plusieurs Ordres de services existants peuvent mentionner le terme USSD.

Le présent Site contient les Descriptions des services du Support unifié Microsoft et des produits connexes. Ce contenu est susceptible d'être modifié afin de refléter l'évolution de nos services. Ces éventuelles modifications ne diminueront ni ne réduiront matériellement les services déjà achetés par les clients.

Les versions précédentes restent disponibles [ici](#) à l'attention des clients qui doivent référencer les services achetés dans le cadre d'une version antérieure.

# Support unifié Enterprise

Un support et une gestion de la réussite en continu pour votre infrastructure Microsoft.

Le Support unifié Enterprise fournit une résolution des problèmes 24 h/24 et 7 j/7 et une gestion de la réussite pour vous aider à maintenir l'intégrité, la sécurité et la résilience de votre environnement Microsoft. Il inclut un support coordonné pour les incidents et les problèmes opérationnels, ainsi qu'une aide proactive et une visibilité pour vous aider à réduire les risques et à gagner en fiabilité.

## Services inclus

- **Résolution des problèmes 24 h/24 et 7 j/7.** Envoyez et gérez des demandes de support à tout moment pour restaurer les services et résoudre les problèmes portant sur l'ensemble des technologies Microsoft prises en charge.
- **Services de gestion de la réussite.** Orchestration, planning et coordination proactives au sein des équipes Microsoft pour renforcer l'intégrité client, accélérer l'adoption du cloud et faire avancer la transformation par l'IA.
- **Examens proactifs de l'intégrité.** Examens périodiques portant sur différents domaines, notamment l'infrastructure, la sécurité et les opérations afin d'identifier les risques, de diminuer les problèmes récurrents et d'améliorer la fiabilité.
- **Formations à la demande.** Une formation auto-rythmée et du contenu technique pour développer les compétences de vos équipes IT et de celles chargées des opérations.
- **Accès au portail des services.** Une vue centralisée pour envoyer des demandes, suivre les livraisons et gérer les services disponibles et les indicateurs d'intégrité.
- **Allocation flexible.** Disponible avec les modèles d'achat prépayés proposant un engagement à durée fixe. Applicable à des services éligibles, notamment Mission Critical Services et les Services d'accélération de la valeur, tels que décrits dans votre Ordre de services. Consultez les Descriptions détaillées des services pour en savoir plus sur les critères d'éligibilité et l'usage.
- **Crédits proactifs.** Crédits flexibles et axés sur la consommation qui sont utilisés pour accéder à des Services proactifs éligibles visant à planifier, implémenter, optimiser et améliorer votre environnement Microsoft. Il est possible d'inclure ces crédits dans votre solde mensuel ou de les utiliser via des allocations disponibles, en fonction de votre modèle d'achat ; il est également possible de les acheter séparément le cas échéant. Consultez les Descriptions détaillées des services pour en savoir plus sur les critères d'éligibilité et l'usage.

## Services facultatifs pour le Support unifié Enterprise :

- **Réponse améliorée unifiée :** Traitement accéléré de certains scénarios de gravité critique et remontée rationalisée des informations au niveau supérieur pour réduire le délai d'atténuation.
- **Unified Assured :** Fournit un support dans le pays aligné avec les réglementations locales et les exigences en matière de souveraineté des données.

**Note à propos de l'achat :** Le Support unifié Enterprise constitue le socle du Support unifié Microsoft et est un prérequis à l'ajout d'autres services, tels que Mission Critical Services et les Services d'accélération de la valeur.

Pour en savoir plus sur le [Support unifié Enterprise](#)

# Mission Critical Services

Pour les scénarios où la disponibilité, la fiabilité et la reprises des activités dans les délais sont des facteurs critiques pour l'entreprise.

Mission Critical Services fournit un traitement prioritaire des incidents, une remontée avancée des informations et des interventions effectuées par des spécialistes pour les produits, les charges de travail et les événements métier majeurs, afin de vous aider à réduire le délai d'atténuation et à poursuivre les opérations pendant les pannes et les autres incidents liés à la sécurité ayant un impact élevé.

## Produits Mission Critical Service (MCS) :

- **MCS for Azure** : couverture améliorée des charges de travail Azure critiques, ce qui permet une résolution rapide des problèmes pour assurer la reprise des services et protéger le flux des opérations de l'entreprise.
- **MCS for Microsoft Security Cloud** : un engagement personnalisé avec Microsoft Security qui vous aide à assurer, faire évoluer et assurer la reprise de vos charges de travail les plus critiques grâce à une aide proactive, un contexte technique approfondi et une résolution accélérée en cas de problème.
- **MCS for Microsoft 365** : une couverture axée sur la fiabilité pour les environnements métier Microsoft 365 essentiels, avec des voies d'atténuation prioritaires pour les problèmes impactant la production.
- **MCS for GitHub** : un support prioritaire pour les flux de travail de développement critiques de l'entreprise, y compris les scénarios impliquant la plateforme GitHub et Copilot, afin d'assurer une résolution prioritaire des problèmes majeurs et d'éviter de perturber les délais dans le développement et la publication.
- **Réponse aux incidents de cybersécurité** : fournit un support spécialisé pour identifier, limiter et reprendre rapidement les activités après des incidents liés à la cybersécurité. Permet aux organisations de réduire au minimum l'impact subi, de reprendre les opérations et de renforcer la résilience afin de se prémunir contre des incidents futurs.
- **Renseignements sur les menaces** : un service par abonnement qui fournit régulièrement des séances d'informations à l'attention de la direction et des analyses proactives pour vous aider à comprendre les risques émergents et à les transposer en mesures claires et exploitables pour votre organisation.

**Note à propos de l'achat** : Mission Critical Services est un service en option et nécessite des offres de support de base, telles que le Support unifié Enterprise, comme prérequis. Vos sélections sont détaillées dans l'Ordre de services.

# Services d'accélération de la valeur

Accélérez l'acquisition des résultats sur l'ensemble de vos charges de travail Microsoft.

Les Services d'accélération de la valeur vous aident à planifier, implémenter et optimiser de manière proactive des charges de travail Microsoft tout en bénéficiant de l'expertise de Microsoft afin de réduire les risques de livraison, améliorer la fiabilité et accélérer la rentabilité. Les Services peuvent être livrés dans une combinaison appropriée entre expériences numériques, automatisation et experts Microsoft, en fonction des critères les plus pertinents pour réaliser vos objectifs.

## Produits pour les Services d'accélération de la valeur

Choisissez un ou plusieurs produits selon la priorité de vos charges de travail et les objectifs fixés.

### Ingénierie désignée (DE)

Le service DE est une mission limitée dans le temps et dont l'étendue est préétablie, avec l'accent porté sur une seule charge de travail prioritaire. Il vous aide à accélérer vos opérations grâce à une aide technique et à un support à la livraison permettant d'améliorer la fiabilité, l'état de préparation et l'adoption de cette charge de travail. Parmi les activités courantes, on peut citer l'évaluation de l'état actuel, l'alignement sur une méthode, le soutien à l'implémentation ou à l'optimisation et le développement des connaissances de vos équipes grâce à un transfert de compétences ciblé.

### Ingénierie désignée améliorée (EDE)

Le service EDE est une mission continue qui vous aide à réaliser les objectifs fixés et à les pérenniser sur l'ensemble des charges de travail Microsoft prioritaires. Il vise à améliorer la fiabilité, à accélérer l'adoption et à réduire les risques techniques et opérationnels, tout en garantissant la conception et l'alignement des solutions techniques avec les priorités fixées par l'entreprise.

Le service EDE fournit les éléments suivants :

- L'alignement continu des technologies avec les objectifs métier
- L'identification proactive et la diminution du risque opérationnel et de livraison
- L'accélération du déploiement, de l'adoption et de l'optimisation sur l'ensemble des charges de travail
- Amélioration continue de la fiabilité, des performances et du niveau de sécurité
- Recommandations relatives à l'architecture de la solution

**Note à propos de l'achat :** Les Services d'Accélération de la Valeur sont facultatifs et nécessitent au préalable la mise en place d'offres de support de base telles que le Support unifié Enterprise. Vos choix sont détaillés dans votre Ordre de services.

## Descriptions détaillées des services

Consultez les Descriptions détaillées des services pour connaître les éléments inclus dans chaque offre du Support unifié Microsoft. Il est conçu pour offrir une vue d'ensemble claire des services inclus, des options supplémentaires et des principales conditions de prestation.

**Remarque :** Votre Ordre de services peut faire référence à des noms de services figurant dans des versions antérieures de la présente Description de service. Dans cette expérience en ligne, ces services peuvent apparaître sous des noms ou dans des regroupements actualisés. Utilisez le tableau des anciens noms de services ci-dessous pour trouver la section correspondante. Votre Ordre de services définit les services achetés, les quantités/heures, le périmètre, les activités éligibles et/ou les conditions préalables éventuelles.

### Informations essentielles concernant l'achat et la livraison

#### Allocation flexible

Disponible uniquement pour les formules prépayées, l'Allocation flexible correspond à une partie de votre engagement prépayé qui peut être utilisée pour des services éligibles.

- Attribué dans l'Ordre de services
- Tout montant de l'Allocation flexible non affecté dans l'Ordre de services au moment de son exécution est perdu.
- Doit être attribué et utilisé au cours de l'exercice concerné
- Dans le cadre des Services proactifs personnalisés, jusqu'à 20 % de l'enveloppe Allocation flexible ou 50 000 dollars, le montant le plus élevé étant retenu, peuvent être affectés à des services éligibles.
- Les services éligibles peuvent être échangés contre d'autres services éligibles, sous réserve de disponibilité et de l'accord de Microsoft.

#### Crédits proactifs

Les crédits proactifs sont des crédits utilisés pour bénéficier de services éligibles. Ils peuvent être obtenus dans le cadre de votre formule d'achat et peuvent également être acquis sous forme de modules complémentaires ou via l'Allocation flexible disponible, selon la manière dont vos services sont structurés dans l'Ordre de services.

Modèles de paiement à l'utilisation et d'achat ferme :

- Accumulés au fil du temps en fonction de vos frais mensuels de support
- Suivi au niveau des profils de facturation et appliqué aux tarifs en vigueur
- Non transférable d'un profil de facturation à un autre
- Peut inclure l'allocation initiale telle que prévue dans l'Ordre de services, suivie des provisions courantes
- Des paiements supplémentaires ou des crédits peuvent être nécessaires pour les services dépassant le solde disponible, sous réserve des conditions du programme et des conditions de dépense minimale.
- Les Crédits proactifs achetés en tant que compléments doivent être livrés dans les douze (12) mois, conformément aux principes de livraison standard. De plus, le Client doit disposer d'un Ordre de services de support de base actif pour que la livraison puisse être effectuée.
- L'annulation d'un Ordre de services relevant de l'assistance de base implique une période d'attente de 12 mois avant de pouvoir bénéficier de crédits proactifs lors de la création d'un nouvel Ordre de services.

Modèles d'achat prépayés : Peut être financé par votre Allocation flexible, dans la limite des plafonds applicables.

#### Considérations relatives à plusieurs pays (le cas échéant)

Le support multinational s'applique lorsque votre Ordre de services concerne le Support unifié Entreprise dans plusieurs pays ou régions. Il vous permet de bénéficier des services couverts pour les sites indiqués dans votre Ordre de services, tout en tenant compte des contraintes locales telles que la langue, le fuseau horaire et la disponibilité dans le pays concerné. Votre Ordre de services définit les sites concernés, les modalités de prestation des services sur chaque site, ainsi que les contraintes ou règles d'échange spécifiques à chaque site.

## Support unifié Enterprise

Le Support unifié Enterprise offre les fonctionnalités essentielles de support et de gestion de la réussite dont les clients ont besoin au quotidien. Il couvre l'assistance réactive pour les produits Microsoft pris en charge et comprend l'accès à des services de gestion de la réussite ainsi qu'à des ressources numériques.

| Service (inclus)                              | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                                                                                                                           | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Support à la résolution des problèmes</b>  | Dépannage basé sur des cas concrets pour rétablir le service et résoudre les problèmes techniques.                                                                                                                                                                            | Créez une demande de support en ligne ou par téléphone pour résoudre un problème ou effectuer un dépannage ; les délais de réponse dépendent du niveau de gravité.                                                                                                                         |
| <b>Gestion du support réactif</b>             | Une supervision coordonnée visant à favoriser une résolution rapide et de qualité des incidents.                                                                                                                                                                              | Initié par Microsoft dans le cadre de la gestion des dossiers, selon les besoins.                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Services de gestion de la réussite</b>     | Assurez une orchestration, une planification et une coordination proactives à l'échelle de Microsoft afin de renforcer l'intégrité des clients, d'accélérer l'adoption du cloud et de faire progresser la transformation par l'IA. Gestion de prestation de services sur site | La mise en œuvre repose sur une planification collaborative et des priorités convenues, et les services peuvent évoluer au fil du temps afin de s'adapter aux besoins des clients, aux offres de Microsoft et à la disponibilité des services.                                             |
| <b>Services de gestion des incidents</b>      | Une gestion structurée des incidents visant à favoriser leur atténuation et leur résolution, avec une visibilité permanente sur leur état d'avancement et leur progression.                                                                                                   | Ouvrez une demande d'assistance via les canaux habituels. Les incidents suivent un parcours d'assistance standard ; une coordination supplémentaire peut s'avérer nécessaire dans les cas complexes.                                                                                       |
| <b>Assistance technique intégrée</b>          | Coordination de la résolution des incidents entre Microsoft et certains partenaires technologiques afin de réduire les délais de résolution pour les technologies et services pris en charge.                                                                                 | Microsoft assure le suivi auprès du client selon les besoins. Une aide à la coordination peut être sollicitée pour les problèmes impliquant plusieurs technologies, la coordination entre plusieurs parties prenantes ou les incidents dont la résolution devrait prendre plusieurs jours. |
| <b>Formation à la demande</b>                 | Des formations à suivre à son propre rythme et des contenus techniques pour développer les compétences de vos équipes.                                                                                                                                                        | Accès via les ressources pédagogiques numériques disponibles.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Évaluation de l'intégrité à la demande</b> | Des évaluations à la demande et des bilans de santé proactifs visant à identifier les risques et à formuler des recommandations d'amélioration.                                                                                                                               | Les évaluations s'effectuent en libre-service via l'Engaged Center.                                                                                                                                                                                                                        |

**Services en option pour le Support unifié Enterprise** (en option ; le périmètre et les conditions d'éligibilité sont définis dans votre Ordre de services)

| Services en option               | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                                                                                    | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unified Assured</b>           | Fournit une assistance dans une zone géographique délimitée et/ou sur le territoire national, le cas échéant, aux clients des secteurs privé et public soumis à des exigences accrues en matière de souveraineté et de réglementation. | Vous bénéficiez de l'offre Support unifié Entreprise pour toutes les interactions de support couvertes. La seule différence réside dans le fait que l'assistance est fournie depuis la zone géographique concernée, le cas échéant. |
| <b>Réponse améliorée unifiée</b> | Traitement accéléré des incidents pour certains scénarios de gravité critique concernant les services concernés.                                                                                                                       | Créez une demande d'assistance via les canaux pris en charge.                                                                                                                                                                       |

### Mission Critical Services (MCS)

Les services Mission Critical Services sont des services en option disponibles pour les plateformes, les charges de travail et les événements pour lesquels la disponibilité, la fiabilité et la reprise rapide sont essentielles à l'activité. Ils permettent une gestion des incidents par ordre de priorité, une procédure d'escalade optimisée et l'intervention de spécialistes. L'Ordre de services définit la ou les offres spécifiques, le périmètre et/ou les conditions préalables éventuelles. Pour plus d'informations, consultez l'[annexe MCS](#).

| Produit                                                   | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                                                                                      | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MCS for Azure Platform / Platform Plus</b>             | Une assistance prioritaire pour les environnements de production Azure, avec une escalade plus rapide en cas de besoin.                                                                                                                  | Effectuez l'intégration une seule fois, puis ouvrez des tickets via le portail, par téléphone ou par chat pour les services Azure concernés.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>MCS for Azure Workload / Workload Plus / Companion</b> | Une assistance préventive sur mesure et une prise en charge prioritaire des incidents visant à améliorer la fiabilité d'une charge de travail ou d'une application Azure définie, essentielle à la mission, en production.               | La charge de travail concernée est définie dans l'Ordre de services. Au cours de la phase d'intégration, Microsoft et le client s'accordent sur les objectifs de fiabilité, évaluent les principaux risques et mettent en place un plan d'atténuation. Signalez les incidents via les canaux Azure pris en charge pour la charge de travail concernée. |
| <b>MCS for Azure Events / Events Plus</b>                 | Un accompagnement prioritaire et limité dans le temps pour les événements professionnels planifiés et à fort impact, comprenant la préparation avant l'événement et une couverture tout au long de la période de déroulement de celui-ci | Planifiez l'événement à l'avance ; bénéficiez d'une couverture pendant la période convenue.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>MCS for Microsoft Security Cloud</b>                   | Assistance prioritaire pour les incidents de sécurité à fort impact concernant l'ensemble des produits de sécurité Microsoft concernés.                                                                                                  | Signalez les incidents de sécurité via les canaux pris en charge.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>MCS for Microsoft 365</b>                              | Une assistance prioritaire pour les environnements Microsoft 365 de production essentiels à l'activité, avec                                                                                                                             | Signalez les incidents via les canaux d'assistance Microsoft 365 pour les services concernés.                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | une escalade plus rapide en cas de besoin.                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>MCS for GitHub</b>                         | Assistance prioritaire pour les workflows GitHub essentiels à l'activité, y compris les scénarios liés à la plateforme et à Copilot (le cas échéant).                                                                                                                                   | Contactez le support GitHub conformément aux dispositions de l'Ordre de services ; les conditions générales d'utilisation de GitHub s'appliquent.                                                                                                         |
| <b>Support for Mission Critical</b>           | Un accompagnement préventif et approfondi pour une solution spécifique essentielle à la mission, visant à réduire les risques et à améliorer la préparation.                                                                                                                            | Fourni dans le cadre d'un modèle de collaboration convenu.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Réponse aux incidents de cybersécurité</b> | Un accompagnement complet pour enquêter sur les incidents cybernétiques, les maîtriser, y remédier et assurer la reprise des activités, tout en minimisant leur impact sur l'entreprise.                                                                                                | Contactez votre responsable de compte Microsoft ou ouvrez un dossier d'assistance afin de bénéficier rapidement de l'intervention d'experts pour mener une enquête, limiter les dégâts et assurer la reprise des activités en cas d'incident de sécurité. |
| <b>Renseignements sur les menaces</b>         | Propose des bulletins mensuels sur les menaces et des conseils d'alerte adaptés à votre secteur d'activité, à votre zone géographique et à votre environnement de sécurité, accompagnés de recommandations pratiques pour vous aider à évaluer les risques émergents et à y faire face. | Prenez contact avec vos interlocuteurs Microsoft chargés de la sécurité. La participation des clients est requise pour les réunions d'information et les activités de suivi.                                                                              |

## Services d'accélération de la valeur

Les Services d'accélération de la valeur sont des services en option qui mettent à disposition l'expertise de Microsoft afin d'aider les clients à planifier, mettre en œuvre, optimiser et exploiter leurs charges de travail prioritaires. Les offres sont souscrites sous forme de périmètres ou d'heures prédéfinis (par Ordre de services) et sont fournies grâce à une combinaison adaptée d'experts Microsoft, d'expériences numériques et d'IA/automatisation. Pour les clients présents dans plusieurs pays, des ressources désignées (par exemple, EDE) peuvent être affectées à un site d'assistance spécifique dans le cadre de la passation de marché et de la planification de la prestation de services, comme indiqué dans l'Ordre de services.

**Modèles d'engagement** décrivent la manière dont certains Services d'accélération de la valeur sont fournis. Ils définissent le type d'assistance technique fournie en fonction du niveau de continuité, de l'étendue et de la réactivité requis.

| Produit                         | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                                             | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ingénierie désignée (DE)</b> | Intervention technique à durée déterminée portant sur un ensemble de tâches prioritaires bien défini, visant à améliorer l'état de préparation, la qualité de la mise en œuvre et la fiabilité. | Acheté dans le cadre d'une mission dont le périmètre a été défini au préalable pour une charge de travail ou un résultat spécifique. Le périmètre, la durée et les livrables sont définis dans l'ordre de service. |

|                                                        |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ingénierie désignée améliorée (EDE)</b>             | Un accompagnement technique continu visant à améliorer la fiabilité, à réduire les risques et à accélérer l'adoption et l'optimisation des charges de travail prioritaires. | Fourni selon un modèle d'engagement continu. La couverture, les ressources affectées, la fréquence et les charges de travail prises en charge sont définies dans l'Ordre de services.                                       |
| <b>Ingénierie désignée améliorée réactive (REDE) :</b> | Assistance technique visant à accélérer l'analyse et la résolution des incidents réactifs impliquant certains produits ou charges de travail.                               | À utiliser lorsqu'une assistance technique supplémentaire est souscrite pour des situations réactives. Le périmètre du produit, le modèle de couverture et les conditions préalables sont définis dans l'Ordre de services. |
| <b>Conseiller technologique</b>                        | Une évaluation, une planification et des recommandations sur mesure, adaptées à vos objectifs en matière de maintenabilité, d'exploitation et de fiabilité.                 | Réalisé conformément au périmètre de mission convenu. Les activités, le calendrier et les résultats attendus sont définis dans l'Ordre de services.                                                                         |

**Services proactifs** : ce terme désigne les types de prestations que vous pouvez acquérir dans le cadre des Services d'accélération de la valeur, tels que les services de planification, de mise en œuvre, d'évaluation, d'optimisation et de formation. Il n'est pas nécessaire de souscrire à un contrat de prestation pour acheter des Services proactifs. En fonction du service et du niveau d'assistance dont vous avez besoin, les Services proactifs peuvent être souscrits séparément ou fournis dans le cadre d'un modèle d'engagement tel que DE ou EDE.

| Catégorie             | Services proactifs             | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                                                                                                                                | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                                        |
|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Plan</b>           | <b>Validation Technique</b>    | Intervention brève, fondée sur des données factuelles, visant à valider une approche de solution et sa faisabilité technique.                                                                                                                                                      | Acheté dans le cadre d'une mission bien définie ou selon le périmètre défini dans l'Ordre de services ; souvent utilisé au début de la phase de planification ou de prise de décision. |
|                       | <b>Services d'architecture</b> | Recommandations architecturales visant à traduire les exigences métier en une conception technique recommandée.                                                                                                                                                                    | Fourni sous la forme d'une mission de conseil ou de conception aux termes clairement définis. Les axes prioritaires et les résultats attendus sont définis dans l'Ordre de services.   |
| <b>Implémentation</b> | <b>Services d'Intégration</b>  | Accélérez le déploiement, la migration ou la mise à niveau des solutions Microsoft grâce à des conseils de mise en œuvre structurés, comprenant notamment la supervision de la mise en place des solutions et une assistance pour identifier et résoudre les obstacles techniques. | Acheté pour un périmètre de mise en œuvre défini ou fourni dans le cadre d'un modèle de prestation tel que DE ou EDE, selon le cas.                                                    |

|                     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |
|---------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Continuité</b>   | <b>Services d'évaluation et d'amélioration</b> | Évaluez vos capacités et votre environnement par rapport aux bonnes pratiques recommandées. Identifier les risques et hiérarchiser les mesures à prendre pour améliorer l'efficacité, la sécurité, la fiabilité et les performances.                           | Peut inclure des évaluations automatisées ou menées par des experts. La portée, les outils et les activités de suivi dépendent du service souscrit.                 |
| <b>Optimisation</b> | <b>Services d'adoption</b>                     | Accompagnement à la planification et à la mise en œuvre visant à améliorer l'utilisation et les résultats des charges de travail prioritaires.                                                                                                                 | Ils peuvent être achetés sous forme de services ciblés ou fournis dans le cadre d'un modèle de collaboration plus large, en fonction du niveau d'assistance requis. |
|                     | <b>Services de sécurité</b>                    | Conseils destinés à améliorer le niveau de sécurité dans l'ensemble des solutions de sécurité Microsoft.                                                                                                                                                       | Acheté en fonction de la charge de travail ou du scénario de sécurité concerné.                                                                                     |
|                     | <b>Services proactifs personnalisés</b>        | Interventions proactives à l'initiative du client pour des activités éligibles non mentionnées ailleurs.                                                                                                                                                       | Le périmètre et les activités éligibles sont définis dans l'ordre de service.                                                                                       |
| <b>Formation</b>    | <b>Services de formation</b>                   | Des formations visant à renforcer les compétences techniques et opérationnelles de vos équipes, pouvant inclure des services tels que des hackathons, des séances d'information sur les dernières avancées techniques, des exposés théoriques et des ateliers. | Ces services peuvent être achetés individuellement ou dans le cadre d'une mission plus large, selon le service et le modèle de prestation choisis.                  |

**Services réactifs** : il s'agit d'une gestion supplémentaire des incidents réactifs, lorsque le niveau de coordination ou de supervision requis dépasse celui inclus dans l'offre de base.

| Catégorie              | Services réactifs                         | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                            | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                                               |
|------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Support réactif</b> | <b>Gestion étendue du support réactif</b> | Une couverture supplémentaire en matière de gestion réactive du support, lorsque le niveau de coordination ou de supervision requis dépasse celui inclus dans l'offre de base. | Acheté en tant que service complémentaire pour les cas de figure éligibles. Le périmètre, les attentes en matière de couverture et l'approche à adopter sont définis dans l'ordre de service. |

## Unified Cloud Operations (UCO)

Le service Unified Cloud Operations offre une assistance spécialisée et des ressources visant à garantir la réussite des clients qui exploitent des applications Azure à grande échelle. Il associe un accompagnement proactif, des services de conseil et une réponse avancée aux incidents afin de vous aider à améliorer la fiabilité, les performances et la continuité opérationnelle de l'ensemble de votre environnement Azure.

| Service (inclus)                   | Ce que vous obtenez                                                                                                                                                                     | Mode d'obtention / détails clés                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cloud Success at Scale             | Conseils en architecture et planification des capacités pour concevoir, dimensionner et exploiter efficacement les environnements Azure.                                                | Mise en œuvre dans le cadre de missions continues de conseil et de planification, en adéquation avec votre stratégie Azure et votre feuille de route de croissance. |
| Advisory Operations Services       | Accompagnement à la mise en route, aux revues de conception et à la préparation opérationnelle afin d'accélérer le rythme de développement et de favoriser l'adoption de la plateforme. | Participez à des sessions programmées et collaborez avec les équipes d'ingénierie de Microsoft ainsi qu'avec votre interlocuteur dédié à la réussite client.        |
| Solution Improvement Planning      | Des recommandations régulières visant à améliorer les performances, la fiabilité et l'efficacité opérationnelle de vos applications.                                                    | Mise en œuvre par le biais de bilans périodiques, de séances de planification et de mesures de suivi adaptées aux besoins de votre environnement.                   |
| Azure Excellence and Reliability   | Assistance réactive améliorée, avec un accès prioritaire et une résolution plus rapide des incidents critiques sur Azure.                                                               | Signalez les incidents via les canaux d'assistance habituels ; une réponse renforcée et une procédure d'escalade s'appliquent aux services concernés.               |
| Services de gestion de la réussite | Point de coordination central pour la planification, la hiérarchisation et le suivi de l'ensemble de votre expérience de support Azure.                                                 | Livré selon une fréquence convenue.                                                                                                                                 |

## Noms des services hérités

Certains Ordre de services font référence à des noms de services utilisés dans des versions antérieures. Le tableau ci-dessous établit une correspondance entre les termes hérités courants et les sections de cette version où les services correspondants sont décrits.

| Terme obsolète (Ordre de services / version antérieure) | Nouveau nom                          | Emplacement dans cette version                                              |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Services fondamentaux / Offre de base</b>            | Support unifié Enterprise            | Descriptions détaillées des services → Support unifié Enterprise            |
| <b>Services proactifs</b>                               | Services d'accélération de la valeur | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Services de planification</b>                                                                                                                                | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Plan)                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Services de mise en œuvre</b>                                                                                                                                | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Mise en œuvre)                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Services de maintenance</b>                                                                                                                                  | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Continuité)                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Services de formation</b>                                                                                                                                    | Services d'accélération de la valeur (et Support unifié Enterprise pour les formations incluses) | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Formation) pour les offres de formation complémentaires ; Descriptions détaillées des services → Services du Support unifié Enterprise → Formation à la demande pour les formations incluses (y compris la formation à la demande et les webcasts) |
| <b>Solutions améliorées</b>                                                                                                                                     | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Services d'optimisation</b>                                                                                                                                  | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Services d'adoption</b>                                                                                                                                      | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Services axés sur le développement</b><br>(Évaluation des capacités DevOps, Assistance au développement, Conseil en matière de plateformes de développement) | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Gestion des services informatiques</b>                                                                                                                       | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Services de sécurité</b>                                                                                                                                     | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Conseiller technologique</b>                                                                                                                                 | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Services proactifs personnalisés</b>                                                                                                                         | Services d'accélération de la valeur                                                             | Descriptions détaillées des services → Services d'accélération de la valeur (catégorie Optimisation)                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                    |                                                 |                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestion du support réactif</b>                                  | Services du Support unifié Enterprise           | Descriptions détaillées des services → Services du Support unifié Enterprise (tableau des services inclus)                                                       |
| <b>Gestion de la prestation de services</b>                        | Services de gestion de la réussite              | Descriptions détaillées des services → Services du Support unifié Enterprise (tableau des services inclus)                                                       |
| <b>Réponse améliorée unifiée (UER)</b>                             | Services en option du Support unifié Enterprise | Descriptions détaillées des services → Services du Support unifié Enterprise - Services en option du Support unifié Enterprise                                   |
| <b>Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft (MSCIR)</b> | Mission Critical Services                       | Descriptions détaillées des services → Mission Critical Services → Services Mission Critical en option (répertoriés sous Réponse aux incidents de cybersécurité) |

## Niveaux de gravité et objectifs de réponse

Le service Niveaux de gravité et objectifs de réponse explique comment sont définis les niveaux de gravité et présente les objectifs de réponse initiaux pour les services que vous avez souscrits. Commencez par consulter les définitions des niveaux de gravité, puis examinez les tableaux des délais de réponse applicables à vos services du Support unifié Enterprise et Mission Critical.

### A. Explication des niveau de gravité

| Gravité          | Impact métier                                           | Situation standard                                                                                                |
|------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gravité 1</b> | Panne d'un système métier essentiel ; activité menacée. | Perte totale d'une application ou d'une solution essentielle ; nécessite une intervention immédiate.              |
| <b>Gravité A</b> | Dégradation des systèmes de gestion critiques.          | Perte ou dégradation importante des services ; une intervention urgente est nécessaire.                           |
| <b>Gravité B</b> | Impact modéré sur l'activité.                           | Perte ou dégradation modérée ; le travail peut raisonnablement se poursuivre, bien qu'avec certaines difficultés. |
| <b>Gravité C</b> | Impact mineur sur l'activité.                           | Fonctionnant de manière satisfaisante, avec peu ou pas d'obstacles.                                               |

### B. Objectifs de réponse du Support unifié Enterprise

| Gravité          | Objectif de réponse initiale prévu                                                                                                                                | Remarques                                                                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gravité 1</b> | Composants Azure : 15 minutes ou moins ; tous les autres produits/services : 1 heure maximum (30 minutes maximum avec le système Réponse améliorée unifiée (UER). | Intervention continue 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ; escalade selon la gravité, le cas échéant.                                           |
| <b>Gravité A</b> | 1 heure maximum (30 minutes maximum avec le système Réponse améliorée unifiée (UER).                                                                              | Intervention continue 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ; escalade selon la gravité, le cas échéant.                                           |
| <b>Gravité B</b> | 2 heures ou moins.                                                                                                                                                | Horaires d'ouverture par défaut ; le client peut demander une intervention 24 h/24 et 7 j/7 lorsque ce service est disponible et applicable. |
| <b>Gravité C</b> | 4 heures ou moins.                                                                                                                                                | Effort concernant les horaires d'ouverture.                                                                                                  |

**Remarques importantes :** Les objectifs d'intervention indiqués sont des objectifs d'intervention initiaux. Les cibles de réponse initiale répertoriées pour les composants Azure ne couvrent pas les clouds du gouvernement américain, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Communication Services, la gestion de la facturation et des abonnements, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base pour M365, Microsoft Mesh et Universal Print. Lorsque des efforts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sont requis, le client est tenu de fournir les ressources appropriées et d'apporter une réponse en temps opportun. L'assistance pendant les heures d'ouverture est assurée pendant les heures d'ouverture locales, sauf indication contraire.

### C. Objectifs de réponse de Mission Critical Services (MCS)

| Produit | Niveaux de gravité | Objectif de réponse initiale prévu |
|---------|--------------------|------------------------------------|
|---------|--------------------|------------------------------------|

|                                               |                   |                      |
|-----------------------------------------------|-------------------|----------------------|
| <b>MCS for Azure Platform / Platform Plus</b> | Grav. 1 / Grav. A | 15 minutes ou moins. |
| <b>MCS for Azure Events / Events Plus</b>     | Grav. 1 / Grav. A | 15 minutes ou moins. |
| <b>MCS for Microsoft Security Cloud</b>       | Grav. 1 / Grav. A | 15 minutes ou moins. |
| <b>MCS for Microsoft 365</b>                  | Grav. 1 / Grav. A | 30 min. ou moins     |
| <b>Support for Mission Critical</b>           | Grav. 1 / Grav. A | 30 min. ou moins     |

**Remarques importantes :** Les délais d'intervention indiqués correspondent aux délais d'intervention initiaux pour le service souscrit concerné. La couverture, les produits concernés, les exclusions ainsi que toute contrainte linguistique ou de livraison sont définis dans l'ordre de service applicable. Lorsque des efforts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sont requis, le client est tenu de fournir les ressources appropriées et d'apporter une réponse en temps opportun. Les services liés à un événement ne s'appliquent que pendant la période de couverture convenue pour cet événement. Dans le cadre du support Mission Critical uniquement, les niveaux Grav. 1 et Grav. A bénéficient d'une garantie financière, comme indiqué dans l'Ordre de services correspondant.

## Exigences en matière de prestation de services

Les « Exigences relatives à la prestation de services » décrivent les principales conditions de prestation et les responsabilités des clients pour le support unifié Microsoft. Elles ne modifient pas l'Accord. En cas de divergence entre la présente description de service, l'Accord et l'Ordre de services, l'Accord et l'Ordre de services prévaudront. Le non-respect des conditions préalables applicables peut retarder, limiter ou empêcher la prestation du service. Les conditions juridiques relatives aux Services professionnels de base figurent dans l'Accord ou dans les Conditions d'utilisation des produits Microsoft (Services professionnels), selon le cas, tandis que les conditions relatives à la protection et à la sécurité des données dans le cadre des Données des services professionnels sont définies dans l'avenant relatif à la protection des données des produits et services Microsoft (« DPA »).

### Responsabilités du client

Afin d'aider Microsoft à mettre en œuvre efficacement le Support unifié Microsoft, le Client est tenu de fournir les coordonnées, les droits d'accès, les informations et la coopération raisonnable nécessaires à cette mise en œuvre. Si ces conditions préalables ne sont pas remplies, les services pourraient être retardés, limités ou ne pas pouvoir être fournis comme prévu.

- **Contacts.** Tenir à jour les coordonnées des interlocuteurs chargés de l'assistance et de la prestation de services (y compris, le cas échéant, celles d'un administrateur des services d'assistance) et informer sans délai Microsoft de tout changement concernant ces coordonnées.
- **Accès et informations.** Fournir en temps opportun les droits d'accès, les autorisations et les informations de diagnostic raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes ou fournir des services (y compris l'accès à distance lorsque le Client l'autorise).
- **Participation.** Participer aux activités de dépannage et de mise en œuvre, dans la mesure où cela est raisonnablement demandé (par exemple, harmonisation du périmètre, fourniture de journaux, reproduction des problèmes, réalisation de la prise en charge et participation aux sessions programmées).
- **État de préparation de l'environnement.** Gérer les configurations prises en charge, ainsi que les abonnements, les locataires et les rôles d'administration requis pour accéder aux services achetés et les utiliser.

### Conditions de livraison (sauf indication contraire dans l'ordre de service)

- **Mode de livraison.** Les services sont fournis à distance, sauf indication contraire dans l'Ordre de services.
- **Produits pris en charge.** Le support s'applique aux produits Microsoft et aux services en ligne commercialisés et accessibles au grand public que le client a achetés, conformément à l'Accord, à l'ordre de mission et aux conditions générales applicables aux produits Microsoft.
- **Offres en avant-première et pilotes :** Microsoft peut parfois proposer des versions préliminaires, des versions bêta ou d'autres offres pilotes. Votre participation est facultative. La disponibilité varie selon l'offre et le lieu, et toutes les offres ne seront pas accessibles à tous les clients. La participation à ces offres peut être soumise à des conditions supplémentaires.
- **Langue.** Sauf indication contraire, les services sont généralement dispensés en anglais ; d'autres langues peuvent être proposées en fonction du lieu et de la disponibilité des ressources.
- **Accès à distance et Données des services professionnels.** À la demande du Client et sous réserve de son autorisation, Microsoft peut recourir à des méthodes de connexion à distance et accéder à des informations de diagnostic afin de résoudre des problèmes ou de fournir les services convenus. Les conditions relatives à la protection et à la sécurité des Données des services professionnels sont définies dans le DPA.

### Planification, modifications et expiration (gérées par l'Ordre de services)

- **Planification.** La planification dépend de la disponibilité des ressources de Microsoft et peut nécessiter un préavis pour certaines activités (par exemple, des ateliers ou des interventions sur site, le cas échéant).
- **Modifications et annulations.** Une fois la date de prestation fixée, toute modification ou annulation – y compris les changements concernant le périmètre convenu, la prestation, la stratégie ou la date de prestation – est soumise à la politique suivante : les demandes effectuées au moins 14 jours calendaires avant la date prévue donnent lieu à un remboursement intégral ; les demandes formulées entre 6 et 13 jours calendaires avant la date prévue entraînent des frais non remboursables correspondant à 50 % du coût du service ; et les demandes formulées 5 jours calendaires ou moins avant la date prévue entraînent la facturation intégrale du coût du service. Veuillez en informer Microsoft dès que possible.
- **À utiliser pendant la durée.** Les services sont destinés à être programmés et utilisés pendant la durée indiquée dans l'Ordre de services. Sauf indication contraire, les services non utilisés seront perdus à la fin de cette période.

### Ordre des dépendances et des échanges

- **Exigences relatives aux Services fondamentaux.** Un Ordre de services de base actif (anciennement appelé « Forfait de base ») tel que le Support unifié Enterprise est nécessaire pour souscrire et maintenir des services supplémentaires, sauf indication contraire explicite. Si votre Ordre de services portant sur des services de base tels que le Support unifié Enterprise arrive à expiration ou est résilié, tous les services supplémentaires feront également l'objet d'une résiliation, même s'ils ont été souscrits séparément, à la même date, sans aucun remboursement *au prorata temporis*.
- **Échange de services** Lorsque cela est autorisé, le Client peut échanger un service commandé contre un autre service éligible de valeur équivalente, sous réserve de disponibilité et de l'accord de Microsoft, comme indiqué dans l'Ordre de services.

#### **Prestations et logistique sur site**

- **Exemple de code.** Tout code fourni l'est à titre d'exemple uniquement. Le Client est responsable des tests, de la validation, du déploiement et de la maintenance continue dans son propre environnement. Les droits d'utilisation et de licence relatifs au code d'exemple sont régis par l'Accord ou les Conditions d'utilisation des produits Microsoft (Services professionnels), selon le cas.
- **Livrables.** Certains services comprennent des livrables opérationnels (par exemple, des recommandations, des rapports ou des enregistrements). La disponibilité et le format des livrables sont décrits dans la description du service et/ou l'Ordre de services correspondants. Les droits d'utilisation et de licence relatifs aux Livrables de services sont régis par l'Accord ou les Conditions d'utilisation des produits Microsoft (Services professionnels), selon le cas.
- **Sur site.** Si la livraison sur site est convenue par écrit, le Client peut être tenu de prendre en charge les frais de déplacement raisonnables et les frais connexes, à moins que ces coûts ne soient inclus dans l'Ordre de services.

#### **Avis et communications.**

- **Communications de service.** Microsoft peut envoyer des communications relatives au service (par exemple, des notifications concernant la sécurité, le service et les mises à jour des produits) aux adresses e-mail professionnelles associées au compte du client.

#### **Services tiers**

- **Tiers.** Si le Client sollicite une assistance multi-fournisseurs, ou dans le cadre de certains scénarios pris en charge impliquant des technologies ou des services Microsoft et tiers, Microsoft peut se coordonner avec les tiers concernés pour résoudre le problème. Les tiers restent responsables de leurs produits et services et doivent s'acquitter de leurs propres obligations en matière d'assistance.

#### **Conditions spécifiques à GitHub**

- **GitHub.** Lorsque les services d'assistance GitHub sont inclus ou souscrits, ces services sont fournis par GitHub, Inc. et sont soumis aux conditions générales applicables de GitHub.

## Annexe A

### Mission Critical Services

Les services Mission Critical Services (MCS) sont des services optionnels destinés aux produits, charges de travail et événements pour lesquels la disponibilité, la résilience et la reprise rapide revêtent une importance particulière pour l'entreprise. Il offre une expérience d'assistance optimisée visant à réduire les délais d'intervention, à renforcer la préparation opérationnelle et à améliorer la continuité des activités lors de situations à fort impact. Pour les offres éligibles, MCS inclut également un accès accéléré et direct aux équipes d'ingénierie de Microsoft afin de résoudre plus rapidement les problèmes critiques, à l'exception des services Azure Events/Events Plus, du support pour les environnements critiques, de la réponse aux incidents de cybersécurité et des renseignements sur les menaces. Votre Ordre de services précise la ou les offres MCS concernées, le périmètre couvert et les conditions applicables.

**MCS for Azure Platform / Platform Plus.** MCS for Azure Platform offre une prise en charge améliorée des environnements de production Azure couverts afin de réduire le délai de résolution des incidents concernés. Ce service comprend la gestion prioritaire des incidents, une procédure d'escalade accélérée et une phase d'intégration visant à définir l'environnement couvert, les priorités opérationnelles et les scénarios critiques. Les abonnements concernés, les services Azure, les fonctionnalités supplémentaires de Platform Plus et les prérequis applicables sont définis dans l'Ordre de services. La prestation est assurée à distance, sauf accord écrit contraire, et certains services ou fonctionnalités peuvent faire l'objet d'exclusions ou de conditions spécifiques à chaque service.

**MCS for Azure Workload / Workload Plus / Companion.** Le service MCS for Azure Workload, y compris Azure Workload for SAP, offre une prise en charge améliorée d'une charge de travail ou d'une application Azure critique définie en production, conçue pour maintenir et améliorer la disponibilité, la résilience et le délai d'intervention pour cette charge de travail. Ce service associe une gestion prioritaire des incidents et une remontée accélérée vers l'équipe d'ingénierie de Microsoft à des services préventifs conçus pour améliorer la fiabilité globale des charges de travail concernées. La charge de travail concernée, l'environnement, les éventuelles fonctionnalités supplémentaires de Plus ou de Companion, ainsi que les prérequis associés sont définis dans l'Ordre de services. MCS for Azure Workload Companion n'est disponible qu'avec le service de la plateforme Azure concerné, lorsque cela est nécessaire.

**MCS for Azure Events / Events Plus.** MCS for Azure Events prend en charge les événements métier planifiés et à fort impact qui s'appuient sur les services Azure et nécessitent une disponibilité opérationnelle accrue pendant une période définie. Le service comprend la mise en place des mesures nécessaires pour le scénario d'incident couvert, un bilan de résilience préalable à l'incident, une assistance pendant la période convenue pour l'incident, ainsi qu'un suivi des problèmes concernés après l'incident. Le scénario de l'événement couvert, la période de l'événement, toute flexibilité supplémentaire offerte par Events Plus et les conditions applicables sont définis dans l'Ordre de services. Les clients sont tenus de fournir les informations nécessaires à la planification, de participer aux activités d'intégration et de prévenir suffisamment à l'avance pour permettre l'organisation du planning.

**MCS for Microsoft Security Cloud.** Le service MCS for Microsoft Security Cloud offre une assistance améliorée pour l'ensemble des produits et services de sécurité Microsoft couverts, destinés au(x) locataire(s) identifié(s) dans l'ordre de service, en adaptant cette assistance à l'environnement, aux priorités et aux objectifs métier du client. Cette approche allie la résolution prioritaire et accélérée des problèmes à une implication proactive, afin d'améliorer la fiabilité et de favoriser l'amélioration continue. Ce service comprend également un accompagnement technique, une intégration structurée, une harmonisation basée sur des scénarios et une gestion continue du support afin d'identifier les risques, d'optimiser les configurations et de renforcer la sécurité globale du client. Certaines fonctionnalités peuvent être soumises à des contraintes de mise à disposition propres à chaque service, notamment en matière de langues ou de disponibilité régionale.

**MCS for Microsoft 365.** Le service MCS for Microsoft 365 (M365) offre une assistance renforcée et l'intervention des ingénieurs Microsoft pour certains produits M365 au sein d'un ou plusieurs locataires de production définis, tels qu'indiqués dans votre Ordre de services. Ce service est conçu pour optimiser la valeur de vos solutions M365 et accélérer la résolution des incidents éligibles ayant un impact sur la production. Ce service comprend une gestion prioritaire des incidents, une remontée accélérée des problèmes et une mise en route adaptée à votre environnement, à vos priorités opérationnelles et aux scénarios critiques pour votre activité. La couverture, le champ d'application et toutes les exigences spécifiques au service sont définis dans l'Ordre de services. À titre de précision, ce service s'applique uniquement aux produits M365 éligibles et ne concerne pas les produits et services Microsoft liés à la sécurité, à la conformité ou à la gestion des identités (SCIM).

**MCS for GitHub.** MCS for GitHub offre une prise en charge améliorée des environnements et scénarios GitHub pris en charge afin de contribuer à réduire les risques opérationnels liés aux workflows GitHub critiques. Ce service comprend un traitement prioritaire des incidents éligibles et peut inclure une implication plus poussée, la mise à disposition d'un expert technique dédié, des conseils proactifs en matière de santé et de performances, ou encore une assistance pour les scénarios éligibles liés à la plateforme GitHub ou à Copilot, en fonction de l'offre souscrite. Le champ d'application, les environnements ou scénarios concernés, les conditions préalables requises et toute condition spécifique à GitHub sont définis dans l'Ordre de services.

**Support for Mission Critical.** Le service Support for Mission Critical offre une expérience d'assistance de haut niveau pour une solution critique définie et identifiée dans votre Ordre de services. Ce service peut inclure des éléments d'assistance préventifs et réactifs destinés à améliorer la préparation, à réduire les risques et à faciliter la reprise en cas d'incidents aux conséquences importantes. La solution couverte, les produits, les services en ligne, les limites de la solution et les conditions spécifiques aux services sont définis dans l'Ordre de services. La prestation peut nécessiter la participation du client à la mise en route, à la planification ou à d'autres activités liées au service convenues.

**Réponse aux incidents de cybersécurité.** Le service de gestion des incidents de cybersécurité offre une assistance spécialisée pour aider à enquêter sur les incidents de cybersécurité, à les contenir, à y remédier et à assurer la reprise après sinistre. Ce service peut inclure un soutien aux enquêtes, des conseils sur les mesures de confinement et de remise en état, une aide à l'évaluation de l'ampleur et de l'impact de l'incident, ainsi que des activités connexes de gestion de l'incident adaptées à la situation. Le périmètre, le calendrier et les conditions applicables à l'intervention sont définis au moment de l'incident et régis par l'Ordre de services correspondant.

**Renseignements sur les menaces.** Le service Renseignements sur les menaces propose des rapports personnalisés, des alertes et des analyses pour aider les clients à comprendre les risques émergents liés à leur environnement, à leur secteur d'activité ou à leur zone géographique. Ce service peut inclure des réunions d'information régulières, des conseils pratiques, des alertes ou le partage d'informations, ainsi que des discussions de suivi par l'intermédiaire de contacts Microsoft dédiés à la sécurité, en fonction de l'offre souscrite. Le périmètre précis, la fréquence et les éventuelles exigences relatives à la participation du client sont définis dans l'Ordre de services.