

Description des Services de Support unifié Microsoft Enterprise (USSD)

Mai 2026

Table des matières

1 À propos de ce document	3
2 Services de support et de suivi des clients	4
2.1 Procédure d'achat	4
2.2 Allocation flexible	5
2.3 Description des Services de Support unifié Microsoft Enterprise	5
2.4 Mission Critical Services	13
2.5 Solutions Améliorées	23
2.6 Unified Cloud Operations	28
2.7 Programme Unifié pour Pays multiples	31
Introduction	31
Présentation de la structure du programme	31
Conditions générales supplémentaires pour Pays multiples	32
2.8 Conditions générales supplémentaires	33
2.9 Vos Responsabilités	35
Annexe A : Graphiques des types de gravité	37
Annexe B : Services de gestion de la réussite	43

1 À propos de ce document

La description des Services de Support unifié Microsoft Enterprise vous informe sur les services de support vendus par Microsoft. Il est important de se familiariser avec la description des services que vous achetez, notamment des éventuelles conditions préalables, des exclusions de garantie, des limitations de périmètre ainsi que de vos obligations. Les services que vous achetez seront énumérés dans votre Ordre de services Enterprise (Ordre de services) ou dans une autre déclaration de services applicable faisant référence au présent document et l'incorporant.

Notés que les services énumérés dans le présent document ne sont pas tous disponibles dans tous les pays. Pour savoir quels sont les services disponibles à l'achat dans votre région, veuillez contacter votre représentant Microsoft. Les services disponibles sont susceptibles de modifications.

Services de support et de suivi des clients

Les Services de Support unifié Microsoft Enterprise (ci-après les services de support) consistent en une solution d'assistance complète aux entreprises qui permet d'accélérer le passage au cloud, d'optimiser vos solutions informatiques et d'utiliser la technologie afin de concrétiser de nouvelles opportunités commerciales à toutes les étapes du cycle de vie des actifs informatiques. Nos services de support sont conçus pour répondre à vos besoins spécifiques et vous aider à tirer le meilleur parti de votre investissement dans Microsoft. Nos services de support incluent les éléments suivants :

- **Services Proactifs** : Ces services sont conçus pour améliorer l'intégrité de votre infrastructure et de vos opérations informatiques.
- **Services de Gestion de la Réussite** : Ce service est conçu pour améliorer la planification et la mise en œuvre.
- **Service de Résolution de Problèmes** : Ces services permettent de résoudre les problèmes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin de minimiser les temps d'arrêt et de garantir une réaction rapide.

1.1 Procédure d'achat

Les Services de support sont disponibles sous forme de package Services fondamentaux, anciennement Package de Base, avec des services proactifs, critiques et stratégiques, mais aussi des solutions améliorées disponibles à l'achat dans le cadre d'un contrat inclus dans l'Ordre de Services Enterprise. Les détails de chaque package sont présentés ci-après :

- **Services fondamentaux** : Ce package inclut nos services de support de base.
- **Services Proactifs** : Il s'agit de services de support supplémentaires qui peuvent être ajoutés aux Services fondamentaux, en fonction des besoins.
- **Services critiques et stratégiques** : Une combinaison de services proactifs et réactifs couvrant une charge de travail, un événement ou un produit Microsoft spécifique et pouvant être ajoutés aux Services fondamentaux en fonction des besoins.
- **Solutions Améliorées** : Il s'agit d'expériences approfondies de support et de solutions qui peuvent être ajoutés au Services fondamentaux, en fonction des besoins.

Veuillez noter que les services disponibles à l'achat dans le cadre de l'Accord de Services fondamentaux existant sont énumérés sur l'Ordre de services Enterprise. Pour obtenir des informations sur les services disponibles à l'achat, veuillez contacter votre représentant Microsoft.

Tableau 1 - Définitions des services de soutien

Élément	Définition
Services fondamentaux	Anciennement connu sous le nom de Package de Base, le package Services fondamentaux est une combinaison de services proactifs et réactifs, axés sur la gestion de la réussite, qui soutiennent des services proposés dans le cadre du support Microsoft pour les produits et/ou les services en ligne utilisés par votre entreprise. Les Services fondamentaux sont nécessaires pour acquérir ou poursuivre les services supplémentaires répertoriés ci-dessous sauf mention contraire explicite.
Services proactifs	Des services de support supplémentaires, y compris des Services proactifs sont disponibles à l'achat en plus de votre Package de Services fondamentaux pendant toute la durée de votre Ordre de services. Ils sont signalés par le symbole « + » dans cette section.
Mission Critical Services	Une combinaison de services proactifs et réactifs, couvrant une charge de travail, un événement, un produit Microsoft ou un système informatique client spécifique, peuvent être ajoutés à vos Services fondamentaux pendant toute la durée de votre Ordre de services. Ils sont également signalés par le symbole « + » dans cette section.
Solutions améliorées	Des services de support couvrant un produit ou un système informatique client Microsoft spécifique peuvent être ajoutés à vos Services fondamentaux pendant toute la durée de votre Ordre de services. Ils sont aussi signalés par le symbole « + » dans cette section.
Unified Cloud Operations	Remplace les Services fondamentaux par un modèle de support piloté par des ingénieurs et prioritaire pour Azure pour certains clients désignés dans le domaine du développement logiciel.
Programme Pays multiples	Le programme Pays Multiples pour Unified vous offre des options pour la distribution et la prestation de services dans les sites souhaités, comme décrit dans votre Ordre de services (ou Ordres de services). Veuillez vous référer à la section 2.6 pour plus d'informations sur le programme Pays Multiples.

1.2 Allocation flexible

L'allocation flexible est une portion flexible du prix catalogue de vos Services fondamentaux, qui peut être appliquée à l'achat de services proactifs, critiques et stratégiques, mais aussi de solutions améliorées, d'avoirs proactifs ou de services proactifs personnalisés lors de l'achat des services. Votre représentant Microsoft vous donnera plus de détails sur la manière d'appliquer l'allocation flexible à votre accord.

Les conditions suivantes s'appliquent à l'attribution de votre allocation flexible :

- **Services Proactifs Personnalisés** : Jusqu'à 20 % ou 50 000 \$, selon le montant le plus élevé, de votre allocation flexible peut s'appliquer à l'achat de Services Proactifs Personnalisés.
- **Allocation Annuelle** : L'allocation flexible est allouée sur une base annuelle et tous les services auxquels l'allocation flexible a été appliquée doivent être utilisés pendant la durée annuelle applicable.
- **Services de Gestion de la Réussite** : L'allocation flexible ne peut pas être utilisée pour les services de gestion de prestation de services, comme défini dans les présentes.
- **Échange de Services** : Si vous avez commandé un type de service avec l'Allocation Flexible et si vous souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter une valeur équivalente à un autre service disponible, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- **Délai d'Attribution** : Toutes les allocations flexibles disponibles doivent être attribuées au moment de l'exécution du contrat, faute de quoi elles seront perdues.

1.3 Description des Services de Support unifié Microsoft Enterprise

Cette section décrit les éléments combinés permettant de constituer votre package de services de support. De plus, nous avons répertorié les services que vous pouvez ajouter à vos Services fondamentaux ou pendant la durée de l'accord. Une partie de vos Services fondamentaux comprend une allocation flexible à utiliser pour ajouter des services proactifs (marqués par « + »), des Mission Critical Services, des solutions améliorées et/ou des Services proactifs personnalisés selon votre package Services fondamentaux. Les services inclus dans les Services fondamentaux sont signalés par le symbole « ✓ » dans cette section. Un accord Services fondamentaux (anciennement Package de Base) est requis pour profiter de services supplémentaires sauf mention contraire explicite. Lorsque votre accord de services fondamentaux est résilié ou expire, vos services supplémentaires seront résiliés à la même date. Nos services de support incluent les éléments suivants :

- **Services Proactifs** : Ces services permettent de prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et sont programmés pour garantir la disponibilité et la fourniture des ressources pendant toute la durée de l'Ordre de Services applicable. Les services proactifs suivants sont disponibles comme indiqué ci-dessous ou sur votre Ordre de Services. La livraison sur site risque de ne pas être disponible pour tous les services et dans toutes les zones géographiques. La livraison sera effectuée à distance, sauf accord contraire par écrit et moyennant des frais supplémentaires, sauf vente expresse en tant que service sur site.
- **Services de Planification** : Ces services 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.

Tableau 2 - Types de service de planification

Types de service de planification	Plan
• Validation Technique : Cet engagement fournit des éléments concrets permettant au client d'évaluer la faisabilité d'une solution technique proposée. Les 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.	+

Types de service de planification	Plan
Services d'Architecture : Un engagement, structuré comme une série de discussions menées par un expert Microsoft. Nos experts travailleront avec les clients pour traduire les exigences commerciales en architectures de solutions sur mesure qui accéléreront le succès du déploiement. Ces discussions peuvent impliquer l'évaluation des exigences techniques, l'examen de la conception de l'architecture existante et la fourniture d'informations techniques expérimentées sur les meilleures pratiques en matière d'architecture de solutions. Ce processus vise à créer une conception de solution technique qui s'aligne sur les buts et objectifs donnés et qui sert de document de référence crucial pour la phase de déploiement de la production.	+

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services de mise en œuvre

Les services de mise en œuvre fournissent une expertise technique et de gestion de projet à court terme qui permet d'accélérer la conception, le déploiement, la migration, la mise à jour et la mise en œuvre des solutions technologiques Microsoft.

Tableau 3 - Types de service de mise en œuvre

Types de services de mise en œuvre	Plan
Services d'Intégration : Prestation d'un support à court terme pour le déploiement, la migration, la mise à niveau ou le développement de fonctionnalités. Ces services peuvent couvrir la planification et la validation d'une charge de travail de validation technique ou de production avec des produits Microsoft.	+

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services de maintenance

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

Tableau 4 - Types de service de maintenance

Types de services de maintenance	Plan
Évaluation à la Demande : Accès à une plateforme en ligne d'évaluation automatique en libre-service qui utilise des analyses de journaux pour analyser et évaluer votre mise en œuvre de la technologie Microsoft. Les Évaluations à la Demande couvrent des technologies limitées. Afin d'utiliser ce service d'évaluation en libre-service, un service Azure actif avec des limites de données adéquates est requis pour pouvoir utiliser le service d'évaluation à la demande. Microsoft peut offrir une assistance permettant la mise en place initiale du service (jusqu'à 2 heures). Parallèlement à l'Évaluation à la Demande et moyennant des frais supplémentaires, une ressource Microsoft sur	✓

Types de services de maintenance	Plan
site (jusqu'à deux jours) ou une ressource Microsoft à distance (jusqu'à un jour maximum) sont disponibles pour vous aider à analyser les données et à hiérarchiser les recommandations sur les corrections à apporter conformément à votre accord de services. Notez que les évaluations sur site peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays et que les ressources Microsoft ne peuvent pas être utilisées pour offrir des services d'évaluation sur site ou à distance pendant les 2 heures initiales de mise en place du service.	
• Programme d'Évaluation : Cette évaluation porte sur la conception, la mise en œuvre technique, les opérations ou la gestion du changement de vos technologies Microsoft par rapport aux pratiques recommandées par Microsoft. À l'issue de l'évaluation, l'équipe Microsoft collaborera directement avec vous afin de remédier aux problèmes potentiels et fournira un rapport consignait l'évaluation technique de votre environnement incluant, éventuellement, un plan de correction.	+
• Évaluation Hors Connexion : Ce service fournit une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft avec une collecte de données à distance ou par une ressource Microsoft sur votre site. Les données collectées sont analysées par Microsoft à l'aide d'outils sur site, puis nous vous fournissons un rapport contenant nos conclusions et nos recommandations sur les corrections à apporter.	+
• Surveillance Proactive : Ce service fournit des outils de surveillance des opérations techniques et de recommandations pour affiner vos processus de gestion des incidents de serveurs. Ce service vous permet de créer des matrices d'incidents, à mener des examens d'incidents majeurs et à concevoir une équipe d'ingénierie durable.	+
• Programmes d'Opérations Proactives (POP) : Ce service fournit une vérification avec votre personnel de la conformité de vos processus opérationnels, de planification, de conception et de mise en œuvre comparativement aux pratiques recommandées par Microsoft. Cette évaluation est réalisée sur place ou à distance par une ressource Microsoft.	+
• Programme d'Évaluation des Risques et de l'Intégrité en tant que Service (RAP as a Service) : Ce service fournit une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft, avec une collecte de données à distance. Microsoft analyse les données recueillies pour créer un rapport de conclusions contenant des recommandations de remédiation. Ce service est disponible pour une livraison sur site ou à distance.	+

- ✓ - Inclus dans votre Services fondamentaux.
- + - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services d'Optimisation

Les Services d'Optimisation ont pour but d'aider les clients à optimiser l'utilisation de leurs investissements technologiques. Ces services peuvent inclure l'administration distance de services de cloud, l'optimisation de l'adoption de fonctionnalités des produits Microsoft par les utilisateurs finaux et l'assurance d'une sécurité renforcée et d'une posture d'identité.

Tableau 5 - Types de services d'optimisation

Types de services d'optimisation	Plan
• Services d'adoption : Les Services de Support d'adoption proposent un ensemble de services vous permettant d'évaluer la capacité de votre organisation à modifier, contrôler et optimiser les évolutions relatives à votre achat de technologies Microsoft. Ils incluent un soutien au développement et à l'exécution de votre stratégie d'adoption autour de l'aspect humain du changement. Les clients ont accès à des ressources possédant un savoir-faire, des connaissances, ainsi qu'aux pratiques recommandées par Microsoft, afin de soutenir leur programme d'adoption.	+
• Services Axés sur le Développement : Nous offrons des services pour aider votre personnel à concevoir, déployer et prendre en charge des applications conçues grâce aux technologies Microsoft. Ces services incluent les éléments suivants : ○ Évaluation des capacités DevOps : Une évaluation qui permet aux clients de comprendre leurs capacités actuelles sur l'ensemble du cycle de vie des versions logicielles et à identifier rapidement les opportunités d'amélioration basées sur les pratiques Microsoft DevOps. ○ Assistance au Développement : Service permettant de créer et de développer des applications intégrant des technologies Microsoft sur la plateforme Microsoft, spécialisé dans les outils et technologies de développement Microsoft. Il est vendu sous forme d'une quantité d'heures figurant sur votre Ordre de Services. ○ Support-conseil pour la plate-forme de développement : Fournit des conseils pour aider à exploiter le plein potentiel de la plateforme de développement Microsoft, en accélérant la vitesse des développeurs, l'adoption du cloud et la transformation numérique. Ce service est vendu sous forme d'une quantité d'heures figurant sur votre Ordre de Services.	+

Types de services d'optimisation	Plan
Gestion des services informatiques : Nos services modernes de gestion des services informatiques sont conçus pour vous permettre de faire évoluer votre environnement informatique hérité, en utilisant des méthodes modernes de gestion de services favorisant l'innovation, la flexibilité, la qualité et les économies opérationnelles. Ces services peuvent être fournis via des offres de conseils, des ateliers à distance ou même sur site, et sont destinés à vérifier que vos processus de surveillance, de gestion des incidents ou de centre d'assistance sont optimisés pour gérer la dynamique des services basés sur le cloud lors du transfert d'une application ou d'un service vers le cloud. Les services de gestion des services informatiques peuvent constituer un élément d'un programme personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires et être définis dans une annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.	+
Services de sécurité : Le portefeuille de solutions de sécurité Microsoft vise quatre domaines : identité et sécurité du cloud, mobilité, protection améliorée des informations et infrastructure sécurisée. Nos services de sécurité aident les clients à comprendre comment protéger leurs applications, leur infrastructure informatique et leurs données contre des menaces internes et externes et comment innover dans ces domaines. Ces services peuvent constituer un élément d'un programme personnalisé de services de support, disponible moyennant des frais supplémentaires et être définis dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de Services.	+

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services de formation

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

Tableau 6 - Types de services de formation

Types de services de formation	Plan
Formation à la demande : Accès à une gamme de supports de formation en ligne et à des laboratoires en ligne depuis une bibliothèque numérique développée par Microsoft. accès à une gamme de supports de formation en ligne et à des laboratoires en ligne depuis une bibliothèque numérique développée par Microsoft.	✓
Webcasts : Accès à des séances de formation en ligne, hébergées par Microsoft, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, dispensées à distance et en ligne.	✓
Hackathons : Ce service facilite l'apprentissage de méthodes innovantes permettant aux clients d'utiliser leur technologie Microsoft pour relever efficacement leurs propres défis	+

Types de services de formation	Plan
professionnels. Cet objectif est atteint grâce à des services interactifs, basés sur des activités, qui utilisent des scénarios réels ou spécifiques au client. Ces services encouragent les clients à s'engager dans une collaboration rapide et itérative avec des experts en technologie afin de trouver des solutions créatives à leurs besoins.	
• Exposés des Mises à Jour Techniques Des exposés récurrents qui, lors de la publication de chaque version, tiennent les clients informés des derniers ajouts et des changements à venir dans leurs implémentations de cloud. Ceci leur permet d'utiliser de nouvelles capacités pour être plus productifs ou de supprimer les obstacles à l'extension de l'utilisation actuelle à tous les utilisateurs. Délivré à distance par un ingénieur Microsoft.	+
• Conférences interactives ou « Chalk Talk » : Ces conférences ont généralement la forme de sessions interactives d'une journée qui couvrent des sujets relatifs aux produits et à l'assistance, sous forme d'exposés et de démonstrations. Ils sont dispensés en direct par une ressource Microsoft, en personne ou en ligne.	+
• Ateliers : Nos séances de formation technique de niveau supérieur sont disponibles sur une large sélection de sujets relatifs à l'assistance et à la technologie Microsoft, dispensés par une ressource Microsoft, en personne ou en ligne. Les ateliers peuvent être achetés par participant ou comme un service spécifique à votre entreprise, comme spécifié sur votre Ordre de Services. Notez que les ateliers peuvent être enregistrés après notification et consentement appropriés (et pour certaines régions, avec une autorisation écrite expresse supplémentaire). Voir conditions générales supplémentaires	+

✓ - Inclut dans vos Services fondamentaux.

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services proactifs supplémentaires

Tableau 7 - Types de service proactifs supplémentaires

Types de Services proactifs supplémentaires	Plan
• Services proactifs personnalisés (services de maintenance, d'optimisation et de formation) : Ce service constitue un engagement circonscrit avec les ressources de Microsoft pour fournir des services à la demande du client, en personne ou en ligne, non décrits par ailleurs dans le présent document. Ces engagements incluent les types de services liés à la maintenance, à l'optimisation et aux formations.	+
• Conseiller Technologique : Notre service d'évaluation technologique personnalisé soutient les objectifs commerciaux des clients, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation, l'adoption ou la supportabilité des charges de travail. Délivré par une ressource	+

Types de Services proactifs supplémentaires	Plan
Microsoft, ce service peut comprendre un plan et des conseils techniques adaptés à l'environnement du client et aux objectifs commerciaux.	
+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.	

Tableau 8 - Autres types de service proactifs

Autres services proactifs	Plan
• Avoirs proactifs : Les avoirs proactifs sont des services échangeables constituant un avoir sur votre Ordre de Services. Vous pouvez échanger ces crédits contre un ou plusieurs services supplémentaires parmi ceux mentionnés dans ce document, aux tarifs en vigueur communiqués par votre représentant de Microsoft. Une fois le service supplémentaire sélectionné, nous déduirons la valeur de ce service de votre solde, arrondi à l'unité la plus proche. Lorsque les avoirs proactifs sont entièrement consommés et qu'un service supplémentaire ou une continuation du service est nécessaire, des crédits supplémentaires devront être achetés avant la programmation du service souhaité. Dans des circonstances exceptionnelles et à condition qu'un accord actif soit en place et qu'il reste plus de 90 jours de contrat actif, l'approbation de Microsoft doit être obtenue avant la livraison et par écrit pour que nous puissions convenir avec vous de conditions de paiement différentes.	+

Services réactifs

Les services réactifs permettent de résoudre les problèmes survenant 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. Gardez à l'esprit que l'ensemble du support réactif est fourni à distance.

Tableau 9 - Types de services réactifs

Types de services réactifs	Plan
• Support Conseil : Obtenir de l'aide ou des conseils sur la configuration optimale ou sur l'application d'éléments technologiques spécifiques de Microsoft. Le Support Conseil est un avantage inclus dans les Services fondamentaux du support unifié Enterprise, conçu pour aider les clients à résoudre efficacement des questions techniques spécifiques dans des scénarios simples. Le Support Conseil se concentre sur la fourniture de conseils à court terme, l'accès aux meilleures pratiques documentées et la documentation générale du produit relative à la mise en œuvre ou à la configuration.	✓

Types de services réactifs	Plan
Le Support Conseil ne comprend pas la résolution des erreurs, le dépannage ou d'autres scénarios de type « assistance et réparation ». Gardez à l'esprit que notre Support Conseil n'englobe ni la conception architecturale, ni le développement de solutions, ni la personnalisation sur mesure. Ce service est fourni par e-mail, conversation instantanée ou téléphone, avec des articles prescriptifs basés sur la connaissance et fournis dans la mesure du possible. Le Support Conseil est limité à un maximum de 6 heures par incident.	
▸ Assistance à la Résolution de Problèmes : Les services d'assistance à la résolution de problèmes sont conçus pour vous aider à résoudre des problèmes spécifiques, des messages d'erreur ou des fonctionnalités qui ne fonctionnent pas comme prévu pour les produits Microsoft. Pour accéder à ces services, vous devez créer un ticket d'incident. Vous pouvez déclencher un ticket d'incident soit par téléphone, soit en soumettant une demande via le web. Veuillez noter que les demandes de support relatives aux services et produits non couverts par le portail d'assistance en ligne applicable seront gérées sur le portail en ligne de Microsoft Services et seront soumises aux niveaux de gravité spécifiés dans l'Annexe A. La gravité de l'incident détermine le niveau de réponse au sein de Microsoft et les temps de réponse initiaux estimés, ainsi que vos obligations. Il vous incombe de définir l'impact de l'incident sur votre activité. Microsoft déterminera alors avec vous le niveau de gravité applicable. Vous pouvez demander à modifier le niveau de gravité au cours d'un incident, si l'impact sur l'activité le justifie. À votre demande, nous pouvons collaborer avec des fournisseurs technologiques tiers afin de résoudre les problèmes d'interopérabilité liés aux produits édités par ces différents fournisseurs. Il incombe cependant au fournisseur tiers de fournir une assistance pour ses produits. Le terme « Première réponse par téléphone » est défini comme contact initial, non automatisé par téléphone ou par e-mail. 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. *Reportez-vous au tableau des types de gravité des incidents liés au support réactif mentionné dans l'Annexe A.	✓
▸ Gestion du Support Réactif : Notre Gestion du Support Réactif permet de superviser la prise en charge des incidents afin de garantir une résolution rapide et de fournir un support de grande qualité. Les Services de Gestion de la Réussite seront utilisés pour la gestion réactive de toutes les demandes de support. Pour plus d'informations sur les niveaux de gravité des incidents, veuillez vous reporter aux tableaux de réponse aux incidents présentés dans l'Annexe A. Pour les incidents de niveau de gravité C, le service est disponible à la demande du	✓

Types de services réactifs	Plan
client pendant les heures ouvrables. Pour les incidents de gravité 1 et A, une procédure d'escalade améliorée est lancée et automatiquement mise en œuvre. Pour une couverture prolongée hors heures ouvrées, vous pouvez acheter des heures supplémentaires de Gestion de Support Réactif.	
▸ Analyse des Causes Premières : Si une demande explicite est formulée avant que l'incident ne soit clos nous réaliserons une analyse structurée des causes potentielles en cas d'incident isolé ou de série de problèmes interconnectés. Il vous appartiendra de collaborer avec l'équipe Microsoft pour fournir la documentation nécessaire, comme les fichiers journaux, l'analyse du réseau ou d'autres résultats de diagnostic. Gardez à l'esprit que l'Analyse des Causes Premières n'est disponible que pour certaines technologies Microsoft et peut entraîner des frais supplémentaires.	+
▸ Module complémentaire de gestion du support réactif : Vous pouvez acheter des heures supplémentaires pour accéder aux services de gestion du support réactif. Nos ressources fonctionneront à distance et fourniront le service pendant les heures ouvrées dans le fuseau horaire convenu par écrit. Ce service est fourni en anglais et, le cas échéant, peut être fourni dans votre langue. Gardez à l'esprit que ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.	+

✓ - Inklus dans les Services fondamentaux.

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

Services de gestion de la réussite

Tableau 10– Services de gestion de la réussite

Services de gestion de la réussite	Plan
• Services de Gestion de la Réussite : Ces services sont inclus dans votre accord, sauf indication contraire mentionnée dans les présentes ou dans votre Ordre de Services. Les services de Gestion de la Réussite sont fournis numériquement et/ou par un responsable de compte de réussite client. Ces ressources opéreront à distance ou sur site, dans vos locaux. * Reportez-vous à l'Annexe B pour plus d'informations sur les services de Gestion de la Réussite et des résultats.	✓

✓ - Inklus dans vos Services fondamentaux.

+ - Service supplémentaire disponible à l'achat.

2.4 Services critiques et stratégiques

Outre les services fournis dans le cadre des Services fondamentaux ou des services supplémentaires, les Services critiques et stratégiques facultatifs suivants sont disponibles à l'achat. Ces services critiques et stratégiques sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et seront définis dans une annexe mentionnée sur votre Ordre de Services, si mentionné ci-dessous.

Tableau 11 – Services critiques et stratégiques

Service	Plan
• Mission Critical Services for Azure Platform (« MCS for Azure Platform ») et Mission Critical Services for Azure Platform Plus (« MCS for Azure Platform Plus ») ; précédemment dénommés « Azure Engineering Direct (AED) » : Vue d'ensemble et étendue de la couverture Mission Critical Services for Azure Platform, (ci-après dénommée « MCS for Azure Platform ») et Mission Critical Services for Azure Platform Plus (ci-après dénommée « MCS for Azure Platform Plus »), fournissent un support amélioré pour l'environnement de production Microsoft Azure du client, offrant un accès prioritaire et direct à l'équipe d'ingénierie des services Azure. L'objectif de MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus consiste à accélérer le délai de rentabilisation des services Azure inscrits par les clients grâce aux solides compétences techniques de l'équipe MCS for Azure Platform, à sa connaissance approfondie du client et à sa capacité à impliquer l'organisation principale de l'ingénierie Azure. Cela permet à MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus de défendre les intérêts du client au sein de l'ingénierie et d'offrir une expérience sur mesure pour mieux répondre aux besoins techniques de l'entreprise. Ce service amélioré sera disponible uniquement pour tous les produits Microsoft Azure et les abonnements aux services cloud du client disposant d'une licence valide, commercialisés et généralement disponibles, tels qu'identifiés dans l'Annexe A de l'Ordre de Services et achetés par le client ou son affilié : i) dans le cadre des inscriptions et contrats de licence, tels qu'indiqués dans l'Annexe A ; et ii) pendant la durée de cet Ordre de Services. Ces produits et abonnements excluent ceux achetés par toute partie non affiliée au client à la Date de Commencement du Support, connus ci-après sous le nom d'« Abonnements Inscrits ». Les frais de Microsoft Unified pour ce service de support amélioré <g id="4328">sont basés sur une structure tarifaire par paliers ainsi que sur la valeur totale chaque année pour les produits Microsoft Azure du client valablement licenciés, commercialement diffusés et généralement disponibles, et des abonnements aux services cloud Azure tels qu'identifiés dans l'Annexe A de l'Ordre de Services (collectivement, les « Dépenses évaluées des produits ») pour calculer les frais des services Mission Critical Services for Azure Platform du client pour la Période de Support telle que décrite dans l'Ordre de Services du client.</g> Si les dépenses de produits évaluées d'un client au moment de l'exécution du contrat sont égales ou supérieures à 60 000 000 \$ (soixante millions de dollars) ou si le client	+

Service	Plan
choisit de payer le prix plancher des fonctionnalités étendues tel que détaillé dans l'Ordre de Services, le client a droit, pendant toute la durée du contrat, à toutes les fonctionnalités énumérées dans les sections « Fonctionnalités fournies à tous les clients MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus » et « Fonctionnalités MCS for Azure Platform Plus », définis ci-après comme « clients MCS for Azure Platform Plus ». Tous les autres clients n'ont droit qu'aux fonctionnalités énumérées dans la section « Fonctionnalités fournies à tous les clients MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus ». Intégration et produits concernés MCS for Azure Platform travaillera à la fois avec le client et avec son Responsable de compte de réussite client (CSAM) au cours des soixante (60) premiers jours de l'Ordre de Services afin d'intégrer les Abonnements Inscrits du client. La documentation initiale doit être entièrement complétée par le client en partenariat avec le CSAM qui lui a été attribué, dans les quatorze jours suivant l'exécution du contrat, pour que l'intégration et la présentation puissent commencer à temps et que le client puisse bénéficier des fonctionnalités MCS for Azure Platform réactives « Réponse rapide des experts » et « Gestion Améliorée des Incidents » présentées ci-après. Les activités au cours des soixante premiers jours sont limitées à l'intégration et à la découverte afin d'acquérir une connaissance des besoins commerciaux et techniques du client. Pour que l'équipe MCS for Azure Platform puisse acquérir cette connaissance des objectifs, de l'activité, des projets et de l'environnement du client, ce dernier doit fournir la documentation demandée et participer aux activités d'intégration au cours des soixante (60) premiers jours de la durée du contrat. Les technologies exclues du champ d'application de ce service de Support amélioré comprennent, sans s'y limiter, les services cloud du gouvernement américain, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365, ou encore Microsoft Mesh. Fonctionnalités fournies à tous les clients MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus : Résolution accélérée d'incidents : L'objectif de ces fonctionnalités est d'accélérer le temps de résolution et d'améliorer l'expérience client pour les incidents Azure. MCS for Azure Platform défendra les besoins urgents des clients et les facilitera auprès des ingénieurs produits afin de donner la priorité aux réparations et d'accélérer l'adoption. <u>Réponse rapide des experts.</u> Cette fonctionnalité offre un support réactif amélioré et accéléré pour les composants Microsoft Azure du client en acheminant rapidement les incidents de situation critique pour y apporter une réponse rapide et un traitement en priorité par les ingénieurs du support MCS for Azure Platform ayant une expertise en matière de services cloud et de gestion du temps d'atténuation. Ces ingénieurs évalueront et détermineront si des ressources techniques supplémentaires sont nécessaires pour résoudre un incident qui affecte les	

Service	Plan
Abonnements Inscrits du client et, si nécessaire, transmettront rapidement l'incident aux ressources d'ingénierie MCS for Azure Platform afin d'engager d'autres équipes d'ingénierie de service appropriées au sein du groupe de produits, si nécessaire, pour une assistance immédiate. Les incidents Client Azure de gravité B et C sont également acheminés directement vers les ingénieurs du support MCS for Azure Platform pour être résolus rapidement par les experts Azure. Pour bénéficier de ces services, le client doit soumettre un incident d'assistance à la résolution de problèmes (PRS) via le portail de services cloud applicable, par téléphone ou par conversation instantanée. Reportez-vous au tableau de l'Annexe A, qui mentionne les définitions de gravité et les temps de réponse nécessaires à la résolution de problèmes liés aux composants Azure du client. Ces délais de réponse prévalent sur les délais de réponse prévus pour les services de support des Services fondamentaux. <u>Amélioration de la gestion des crises.</u> Le service de Gestion Améliorée des Incidents est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an pour toute demande d'assistance à la résolution de problèmes MCS for Azure Platform de gravité 1 ou de gravité A. Ces ressources sont affectées en plus des ressources de résolution technique. Elles sont chargées de superviser tous les incidents d'assistance aux situations critiques des clients du MCS for Azure Platform afin d'obtenir une résolution rapide et une prestation d'assistance de haute qualité. Les membres de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents veilleront à l'efficacité de la progression en fournissant au client des mises à jour fréquentes de l'état et de l'escalade, ainsi qu'un plan d'action. <u>Gestion de crise par l'ingénierie.</u> Lorsque les ingénieurs du Support MCS for Azure Platform transmettent directement un incident aux équipes d'ingénierie MCS for Azure Platform, ces ressources sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui permet de réduire les délais d'intervention. Les partenaires MCS for Azure Platform s'associent aux équipes de service Azure pour accélérer l'intervention des experts et se coordonnent avec les ressources de Gestion Améliorée des Incidents pour fournir au client une communication et une gestion de crise actualisées. Les ingénieurs du support MCS for Azure Platform peuvent transmettre à MCS for Azure Platform les incidents qui relèvent du champ d'application de l'accord MCS for Azure Platform. <u>Conseiller en ingénierie Azure (AED).</u> MCS for Azure Platform s'engagera avec l'équipe d'exploitation du cloud du client pour obtenir des résultats positifs sur les projets dans le cadre des Abonnements Inscrits, en s'appuyant sur une compréhension de leur empreinte sur Azure afin de débloquer les clients et d'accélérer les délais d'atténuation. <u>Orchestrer la gestion des problèmes.</u> MCS for Azure Platform travaillera avec le client et les équipes de service Azure pour empêcher la répétition des incidents critiques des clients grâce à des éléments de réparation ciblés qui améliorent la résilience de l'infrastructure d'un client et la stabilité de la plateforme Azure, dans le but d'une expérience en boucle fermée. MCS for Azure Platform étend le service	

Service	Plan
d'Analyse des Causes Premières (RCA), présenté ci-après. Sur demande explicite avant les sept (7) jours calendaires suivant la clôture de l'incident, MCS for Azure Platform effectuera une analyse structurée des causes potentielles d'un incident unique ou d'une série de problèmes connexes limités aux produits et abonnements cloud du client qui n'ont pas d'impact sur d'autres clients. Le client sera responsable de la collaboration avec l'équipe Microsoft pour fournir des documents tels que des fichiers journaux, des traces de réseau ou d'autres résultats de diagnostic. Les RCA ne sont disponibles que sur demande par l'intermédiaire de l'ingénieur MCS for Azure Platform aligné du client pour les incidents de gravité 1 et A ayant un impact sur la production. Les RCA seront fournis dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande ou l'atténuation de l'incident, selon la date la plus tardive. Accélération des résultats de l'entreprise : Ces activités favorisent la réalisation des objectifs commerciaux du client dans l'écosystème Azure afin d'aider à accélérer la réalisation de la valeur du client dans le but d'améliorer le retour sur investissement (ROI). <u>Plans proactifs d'amélioration des services.</u> MCS for Azure Platform travaillera avec le client pour relever les défis actuels du client grâce à l'analyse des tendances émergentes en partenariat avec les équipes de service Azure. Cette analyse peut porter sur divers domaines, notamment la résilience de la solution du client, la sécurité, les performances ou l'optimisation des coûts, et peut déboucher sur des recommandations à mettre en œuvre par le client. Elle peut également inclure des activités telles que des exercices d'incidents, l'atténuation des infrastructures à risque et le soutien aux tests de pré-production, en fonction de l'objet de l'analyse. Deux (2) plans d'amélioration du service (SIP) peuvent être demandés au cours d'une période de douze mois. <u>Support relatifs aux projets critiques d'adoption d'Azure par les clients.</u> MCS for Azure Platform s'associera à d'autres rôles alignés sur les clients de Microsoft et aux équipes d'ingénierie Azure pour accélérer la réalisation de la valeur sur tous les Abonnements Inscrits et garantir que les projets critiques d'adoption d'Azure par les clients sont lancés comme prévu, en s'efforçant de minimiser le temps d'engagement des experts Azure appropriés, de supprimer autant que possible les blocages d'ingénierie et de réduire le temps d'atténuation des incidents remontés. <u>Obtenez des informations exploitables et approfondissez la connaissance et l'expertise sur les clients au sein des équipes de livraison Azure.</u> Pour tous les Abonnements Inscrits, MCS for Azure Platform formera les équipes Produit et Support Azure aux besoins commerciaux et techniques des clients afin de leur offrir une expérience sur mesure, dans le but de répondre à leurs besoins commerciaux, d'accélérer la résolution des incidents et d'améliorer l'expérience globale des clients en matière d'assistance Azure. <u>Commentaires des clients.</u> Microsoft fournit des opportunités à travers plusieurs canaux de communication que l'organisation du client peut utiliser pour soumettre des commentaires concernant l'évolution des fonctionnalités et des services Azure.	

Service	Plan
Les contributions reçues sont directement soumises à la direction technique des services chez Microsoft. L'équipe chargée de l'expérience client Azure (CXP) coordonne les opportunités de fournir des commentaires. Après l'activation du service MCS for Azure Platform, l'équipe CXP établira un dialogue avec l'organisation du client par l'intermédiaire du responsable de compte de réussite client assigné afin d'établir des canaux de communication. Fonctionnalités de MCS for Azure Platform Plus : Ces fonctionnalités sont limitées aux Clients MCS for Azure Platform Plus, tels que définis ci-dessus. Seuls les clients qui répondent à cette définition et sont indiqués comme tels sur l'Ordre de Services du client sont habilités à bénéficier de ces fonctionnalités. <u>Surveillance de la plateforme :</u> MCS for Azure Platform Plus s'appuie sur la connaissance de l'empreinte Azure du client et sur la télémétrie interne de plus de 30 services Azure pour configurer des moniteurs avec des seuils spécifiques liés à la capacité, aux performances (telles que la latence), à la connectivité (telles que les erreurs d'autorisation) ou à la disponibilité. Certains services Azure peuvent être exclus. Le client peut demander une liste des services couverts à son Responsable de compte de réussite client (CSAM) ou à l'équipe MCS for Azure Platform Plus au cours de la période d'intégration. MCS for Azure Platform Plus couvrira jusqu'à sept (7) « scénarios de surveillance » convenus mutuellement, définis comme un ensemble de ressources Azure menant une action spécifique. Les moniteurs et les seuils définis exploitent la télémétrie confidentielle de Microsoft Azure et ne seront pas partagés ou exposés au client. Ces scénarios seront définis au cours de la période d'intégration de soixante jours de MCS for Azure Platform. Le client doit participer pleinement au processus de définition et fournir tous les documents demandés dans les 30 premiers jours suivant l'exécution de l'accord. Les moniteurs seront prêts à être testés dans les 30 jours suivant la fin de la période d'intégration. Une fois que les tests des moniteurs sont terminés et que Microsoft indique au client que les moniteurs sont opérationnels, MCS for Azure Platform Plus assure une couverture 24h/24 et 7 jours sur 7 pour répondre et trier tous les moniteurs déclenchés sur la base du seuil défini par Microsoft grâce à la fonction incluse de « gestion de crise pilotée par l'ingénierie », définie ci-dessus. Si le client n'a pas créé de dossier d'assistance pour le problème identifié, l'équipe MCS for Azure Platform Plus demandera au client de créer un dossier d'assistance pour faciliter les efforts d'atténuation. <u>Gestion des pannes de plate-forme :</u> Pendant une panne déclarée par Azure, définie comme une panne ayant un impact sur plusieurs clients et déclarée sur le portail Azure, MCS for Azure Platform Plus fournira des communications personnalisées à des contacts clients pré-identifiés pour les tenir informés de la situation et leur fournir des détails sur la façon dont la panne peut les affecter dès qu'ils seront disponibles. À la demande du client, MCS for Azure Platform Plus travaillera avec le client sur les efforts d'auto-atténuation tels que le basculement vers une zone de disponibilité différente, le cas échéant. <u>Soutien mondial « Know-me » à la Gestion de Crise Technique :</u> Une couverture mondiale élargie et alignée sur le client pour la fonction « Gestion de crise	

Service	Plan
technique », définie dans la section ci-dessus, est fournie pour permettre une expérience plus adaptée et plus cohérente en dehors des principales heures de bureau. Cette expérience améliorée peut être étendue à d'autres fonctionnalités, le cas échéant. Le « Know-me » est défini comme la connaissance du contexte et de l'environnement commercial du client dans le but d'accélérer la résolution des incidents et d'améliorer l'expérience globale du client en matière d'assistance Azure. Conditions préalables et principes généraux Outre les conditions préalables et les principes généraux décrits dans l'Ordre de Services du client, la prestation de Services par Microsoft est basée sur les conditions préalables et les principes généraux suivants : ○ La prestation par Microsoft des services MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus dépend de la coopération du client, de sa participation active et de l'exécution en temps voulu des responsabilités qui lui sont confiées. Caractéristiques et prestation du Service ○ Toutes les fonctionnalités sont disponibles en anglais uniquement. Aucune prestation ne sera assurée par des ressources de livraison dédouanées, restreintes à une région, exigées par la citoyenneté ou dédouanées. ○ La livraison se fera à distance, sauf accord écrit contraire. Lorsque les visites sur site sont mutuellement convenues et non prépayées, Microsoft facturera au client des frais de déplacement et de séjour raisonnables. Limitations et exclusions du Service ○ Si un incident ne concerne pas uniquement l'organisation du client et affecte une plus grande partie de l'environnement Azure, les ressources d'ingénierie de service ne seront pas en mesure de traiter en priorité la restauration du service. ○ La couverture MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus ne s'étend pas aux technologies sur site, aux appareils des utilisateurs, aux logiciels clients Microsoft ou aux technologies d'identité et d'authentification. Conformité et champ d'application du Service ○ Le droit du client à bénéficier du service MCS for Azure Platform ou MCS for Azure Platform Plus, tel que décrit dans le présent document, est soumis au respect des conditions générales présentées dans l'Ordre de Services et dans la description desdits services. ○ Les services MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus sont destinés à soutenir l'utilisation par le client des Abonnements Inscrits. Microsoft ne fournira ces Services qu'à des fins commerciales internes du Client. Microsoft ne fournira pas ces services aux clients du client. Aucun support ne sera fourni pour les codes non Microsoft, ni pour les codes personnalisés par Microsoft, le client ou un fournisseur tiers.	

Service	Plan
• Mission Critical Services for Azure Workload, Mission Critical Services Azure Workload Plus et Mission Critical Services for Azure Workload Companion : Fournissent des services de support améliorés pour les services Microsoft Azure comprenant l'application critique du client ou un ensemble d'applications en production, comme spécifié dans votre Ordre de Services. Ces services améliorés sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans une Annexe correspondante mentionnée sur votre Ordre de Services. MCS for Azure Platform ou MCS for Azure Platform Plus service sont des prérequis obligatoires à l'acquisition de Mission Critical Services for Azure Workload Companion.	+
• Mission Critical Services for Azure Events (« MCS for Azure Events ») et Mission Critical Services for Azure Events Plus (« MCS for Azure Events Plus ») ; précédemment » Microsoft Azure Event Management (AEM) » : Aperçu Mission Critical Services for Azure Events,(ci-après dénommés « MCS for Azure Events »), fournit un service de support renforcé aux clients lors de leurs événements commerciaux les plus critiques et planifiés. L'équipe MCS for Azure Events suit un processus éprouvé conçu pour garantir la réussite de ces événements. En combinant des conseils complets en matière de résilience, adaptés aux scénarios d'événements, avec une assistance renforcée dédiée de la planification à l'exécution, les clients peuvent mener en toute confiance leurs activités commerciales critiques. L'équipe MCS for Azure Events vous accompagne avant, pendant et après votre événement critique, en vous aidant à identifier les risques potentiels à l'avance, en vous fournissant une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 tout au long de l'événement et en veillant à ce que tous les problèmes soient entièrement résolus après l'événement. Les événements commerciaux critiques peuvent bénéficier d'une couverture de trois (3) à vingt (20) jours calendaires dans le cadre de l'offre MCS for Azure Events, y compris les week-ends et les jours fériés. Pour les événements nécessitant une programmation flexible, l'offre MCS for Azure Events Plus fournit une couverture pour une durée comprise entre trois (3) et soixante (60) jours calendaires, qui peuvent être consécutifs ou non, en fonction du calendrier de l'événement du client. Portée Tous les services Events sont limités à un seul « scénario d'événement », tel que défini lors de l'intégration. Toute modification du scénario d'événement doit faire l'objet d'un examen et d'une approbation préalable de Microsoft et peut entraîner des frais supplémentaires, y compris une nouvelle évaluation des performances réalisée au cours de la phase d'intégration si des changements importants sont identifiés.	+

Service	Plan
« Scénario d'événement » désigne un ensemble autonome de services Azure dans le cadre d'abonnements Azure et de groupes de ressources spécifiés, qui soutient un processus ou un résultat commercial défini (par exemple, une migration, un lancement de produit, une mise en service, une charge élevée prévisible ou toute autre activité commerciale critique). La portée de l'événement est établie au cours de la phase d'intégration. Les services Events sont fournis dans le cadre de seuils de portée définis (y compris abonnements et ressources) afin de garantir résilience, performances et fiabilité. Si les besoins du client dépassent ces seuils, le client peut être tenu d'acheter des services de résilience MCS for Azure Events supplémentaires. Pour Azure Events Plus, les jours de couverture peuvent être programmés de manière non consécutive, à condition qu'ils restent dans le même scénario d'événement. Fonctionnalités fournies à tous les clients MCS for Azure Events et MCS for Azure Events Plus : Services de résilience : Dans le cadre de la phase d'intégration, l'équipe MCS for Azure Events examinera votre scénario d'événement, identifiera les problèmes et les risques potentiels qui pourraient affecter le temps de fonctionnement et la stabilité, et effectuera une analyse des risques liés à la capacité et à la résilience de votre environnement Azure. Au cours de cette période d'examen, l'équipe vous fera part par écrit de tout risque identifié. Après l'événement, l'équipe fournira un résumé post-événement de tous les cas ouverts pendant la couverture et confirmera que tous les cas concernés ont été entièrement atténués. Service de Résolution Accélérée : Durant toute la période de couverture de l'événement, l'équipe MCS for Azure Events sera disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour fournir une assistance dédiée. Mission Critical Services for Azure Events fournira une passerelle Team Chat 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour la durée du support de l'événement, assurant une communication directe et constante tout au long de la couverture définie de l'événement. Les services de résolution accélérée sont fournis à la journée (par unité), avec une durée minimale de trois jours pour MCS for Azure Events ou MCS for Azure Events Plus. Pour les scénarios réactifs, les demandes doivent être initiées par l'ouverture d'un dossier d'assistance pour les abonnements ciblés via le portail Azure.	

Service	Plan
*Pour plus d'informations, reportez-vous au graphique présentant les types de gravité des incidents Mission Critical Services for Azure Events dans l'Annexe A. Fonctionnalités de MCS for Azure Events Plus : <u>Responsable technique client dédié aux événements</u> : Assure la coordination technique de bout en bout de tous les événements organisés dans le cadre de l'offre Plus, en veillant à ce que les services de résilience soient fournis de manière fluide, de l'intégration à l'exécution. <u>Plan d'amélioration des services spécifiques aux événements</u> : Fournit une vue d'ensemble complète de l'analyse, des recommandations, des actions et des résultats sur l'ensemble de la portée et de la durée des missions MCS (Mission Critical Services) pour Azure Events Plus. <u>Options de durée flexibles</u> : Fournit une assistance flexible pour des événements d'une durée maximale de 60 jours, consécutifs ou non, en veillant à ce que la programmation s'aligne parfaitement sur les besoins des clients afin d'offrir des expériences sur mesure et à fort impact. Intégration MCS for Azure Events collaborera avec le client et le Responsable de compte de réussite client (CSAM) assigné pour examiner le scénario d'événement défini, planifier l'analyse initiale des risques de résilience et confirmer les étapes suivantes pour la livraison de l'événement. Afin de garantir une expérience d'intégration réussie, le client doit remplir intégralement la documentation initiale, en partenariat avec le CSAM assigné. Limitations et exclusions du Service MCS for Azure Events est soumis à la disponibilité des ressources. Le support de MCS for Azure Events ne sera fourni que pour les événements commerciaux critiques qui ont été planifiés à l'avance et confirmés par écrit au moins six (6) semaines calendaires avant la date de début de l'événement, sauf convenu autrement par Microsoft. Si Microsoft accepte un événement avec un préavis inférieur au délai requis, il peut, à sa discrétion, ajuster la portée des services de résilience fournis. MCS for Azure Events est susceptible d'être annulé si le client n'est pas en mesure de fournir des ressources ou des réponses adéquates tout au long de la prestation du service MCS for Azure Events. MCS for Azure Events est uniquement disponible pour les clients qui disposent de solutions dans Azure Public Cloud. MCS for Azure Events n'est pas disponible pour les clients qui disposent d'environnements cloud Azure gouvernementaux ou souverains. Le support de MCS for Azure Events ne peut pas répondre à des exigences d'accès restreint spécialisées visant à ne fournir des services qu'aux citoyens résidant ou basés dans un pays de l'Alliance de Soutien aux Citoyens. Le service MCS for Azure Events est disponible uniquement en anglais et ne propose pas de services de support en langue locale.	

Service	Plan
Les technologies exclues du champ d'application de ce service de Support amélioré comprennent, sans s'y limiter, M365, D365, Microsoft Fabric, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365, ou Microsoft Mesh	
Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud (« MCS for Security Cloud ») : MCS for Security Cloud est une offre de service qui fournit un support amélioré pour le portefeuille de sécurité Microsoft du client, y compris un accès prioritaire direct aux équipes d'ingénierie de sécurité. L'objectif de MCS for Security Cloud est d'accélérer le délai de rentabilisation des produits de sécurité inscrits, notamment Microsoft Entra, Microsoft Intune, Microsoft Purview, Microsoft Defender, Microsoft Sentinel et Security Copilot et d'intégrer d'autres produits de sécurité à l'avenir. Grâce aux solides compétences techniques de l'équipe MCS for Security Cloud, à sa connaissance approfondie du client et à sa capacité à impliquer en plein cœur l'organisation de l'ingénierie de la sécurité, le client entretient une relation continue avec un ingénieur en sécurité qui lui apporte son expertise lorsqu'il déploie ses produits de sécurité Microsoft, ou lorsqu'il se prépare à des événements ayant un impact sur l'activité de l'entreprise. Le service est disponible pour les charges de travail de sécurité énumérées sur un ou plusieurs locataires donnés, définis dans un document référencé dans l'Ordre de Services du client. *Pour plus d'informations, reportez-vous au graphique présentant les types de gravité des incidents Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud dans l'Annexe A..	+
Mission Critical Services for Microsoft 365 (« MCS for M365 ») : Fournit des services de support améliorés pour un ensemble défini de produits et services Microsoft 365 associés au locataire ou à l'ensemble de locataires du client en production, comme spécifié dans l'Ordre de services. Ces services sont disponibles moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans une Annexe correspondante mentionnée sur l'Ordre de services.	+
Réponse aux incidents de cybersécurité de Microsoft (MSCIR) : Fournit des enquêtes et des conseils à l'échelle mondiale pour évaluer la portée des cyberattaques, renforcer la résilience et se protéger contre les cyberattaques potentielles. Ces services permettent de réduire le risque de cyberattaques ciblées et d'atténuer les dommages causés par une crise de sécurité. MSCIR doit être acheté en tant qu'extension séparée d'un Accord de Support Unifié existant, car il n'est pas inclus dans les Services fondamentaux. Au moment de l'incident, Microsoft s'engage avec le client à définir le champ d'application spécifique pour traiter et gérer la cyberattaque. Dans certaines	+

Service	Plan
circonstances urgentes, le client peut demander et autoriser Microsoft à commencer la prestation des services MSCIR avant d'acheter ou de définir le champ d'application du service MSCIR (« contrat MSCIR »). Nonobstant toute disposition contraire, si le client autorise Microsoft à commencer les travaux avant le Contrat MSCIR, le client convient que (a) il prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour exécuter le Contrat MSCIR aussi rapidement que possible, (b) il reste entièrement responsable et accepte de payer les services rendus avant l'exécution du Contrat MSCIR tels qu'ils sont facturés par Microsoft, et (c) Microsoft ne sera pas responsable des actes ou omissions liés aux travaux autorisés qui se produisent avant la signature et le client assume tous les risques y afférents. Des informations supplémentaires relatives aux engagements MSCIR (par exemple, la tarification et l'étendue des travaux) ou des informations concernant les offres proactives, sont disponibles auprès de votre Responsable de compte de réussite client (CSAM). MSCIR est disponible moyennant des frais supplémentaires et est défini dans une Annexe mentionnée dans votre Ordre de services.	
• Mission Critical Services for GitHub (« MCS for GitHub ») ; anciennement connu sous le nom de « GitHub Engineering Direct (GHED) » : Fournit aux clients un accès prioritaire à l'assistance GitHub, des temps de réponse plus rapides et un ingénieur GitHub dédié à la fiabilité client (CRE). Le CRE est responsable de l'expérience GitHub du client et l'améliore, supervise les problèmes techniques de GitHub et développe une compréhension approfondie de l'utilisation des produits GitHub par le client, ce qui lui permet de fournir des recommandations sur mesure. MCS for GitHub inclut également des contrôles d'intégrité améliorés offrant des informations proactives, l'optimisation des performances, l'adoption des meilleures pratiques, et l'atténuation des risques. MCS for GitHub est disponible moyennant des frais supplémentaires et les services fournis sont définis dans une Annexe mentionnée dans l'Ordre de services.	+
• Support Stratégique Vital : Fournit un niveau élevé de services de support pour un ensemble défini de produits Microsoft et de Services en Ligne contenus dans la solution critique du client, comme spécifié sur votre Ordre de services. Une solution stratégique et critique est une application, un processus ou un composant essentiel au fonctionnement de votre entreprise. Ce service fournit un programme intensif de services de support. Il est disponible moyennant des frais supplémentaires, défini dans une annexe référencée sur votre Ordre de services.	+

2.5 Solutions améliorées

Outre les services fournis dans le cadre des Services fondamentaux ou des services supplémentaires, les solutions améliorées facultatives suivantes sont disponibles à l'achat. Ces solutions améliorées sont

disponibles moyennant des frais supplémentaires et sont définis dans une Annexe mentionnée sur votre Ordre de services.

Tableau 12 - Types de solutions améliorées

Service	Plan
• Ingénierie Désignée (DE) : Ces solutions sélectionnées et axées sur les résultats sont basées sur les pratiques et principes recommandés par Microsoft en vue d'accélérer la rentabilité. Un expert référent travaillera en étroite collaboration avec vos équipes pour fournir des conseils techniques approfondis et, le cas échéant, fera appel à d'autres experts Microsoft pour aider au déploiement et/ou à l'optimisation de vos solutions Microsoft. Ces services s'étendent de l'évaluation et de la planification à la configuration et à la mise en œuvre, en passant par le perfectionnement et la conception. Conditions préalables et limitations spécifiques au service - Les services DE sont disponibles pendant les heures de bureau standard (de 9 h à 17 h 30, heure locale), à l'exclusion des jours fériés et des week-ends. - Les services DE prennent en charge les produits et technologies Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et qui sont répertoriés dans votre Ordre de services. - La prestation des services d'ingénierie désignée est disponible sur un seul lieu d'assistance, comme spécifié sur votre Ordre de services. - Les services d'ingénierie désignée sont principalement fournis à distance, à moins qu'un accord écrit n'ait été conclu à l'avance pour des interventions sur place. Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés. • Ingénierie Désignée améliorée (EDE): Notre service personnalisé fournit un engagement technique approfondi et continu aux clients présentant des scénarios complexes. Cette offre doit répondre à vos besoins et à vos résultats, en vous offrant les services d'un ingénieur désigné qui développera une connaissance approfondie de votre environnement ou de votre solution et soutiendra vos objectifs commerciaux, y compris, mais sans s'y limiter, l'optimisation, l'adoption ou la supportabilité des charges de travail. Les services EDE peuvent être achetés sous la forme d'offres prédéfinies ou d'un bloc d'heures personnalisées qui peuvent être utilisées pour obtenir des services proactifs précis. Lorsque les services d'ingénierie désignée améliorée (EDE) sont achetés sous forme d'heures, ils sont ensuite déduits du nombre total d'heures achetées à mesure que vous les sollicitez et qu'ils vous sont fournis. Les offres prédéfinies d'ingénierie désignée améliorée (EDE) sont adaptées à votre environnement et contribuent à l'objectif souhaité. Ces offres comprennent les Services Proactifs prédéfinis requis intégrés.	+

Service	Plan
Les services EDE se concentrent sur 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 et partager de manière proactive des recommandations sur l'utilisation des livrables relatifs aux Services de Support (par exemple, les comptes-rendus des études de prise en charge, les contrôles d'intégrité, les ateliers, les programmes d'évaluation des risques). ○ Harmoniser vos activités de déploiement et d'exploitation avec vos mises en œuvre actuelles ou futures de technologies Microsoft. ○ Améliorer les compétences techniques et opérationnelles de votre personnel informatique. ○ Développer et mettre en œuvre des stratégies visant à prévenir les futurs incidents et améliorer la disponibilité système de vos technologies Microsoft couvertes. ○ Contribuer à l'identification de la cause des incidents récurrents et à la formulation de recommandations visant à prévenir toute autre interruption des technologies Microsoft désignées. Les ressources sont classées par ordre de priorité et assignées conformément à l'accord conclu entre les parties lors de la réunion de lancement, comme indiqué dans votre plan de prestation de services, quel que soit le mode d'achat des services d'ingénierie désignée améliorée (EDE). Les clients pays multiples doivent affecter l'ingénierie désignée améliorée (EDE) à l'emplacement lors de la passation du contrat avant la planification de la prestation de services. Veuillez noter les conditions préalables et les limitations suivantes, spécifiques à chaque service : ○ Les services EDE sont disponibles pendant les heures de bureau standard (de 9 h à 17 h 30, heure locale), à l'exclusion des jours fériés et des week-ends. ○ Les services EDE prennent en charge les produits et technologies Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et qui sont répertoriés dans votre Ordre de services. ○ La prestation des services EDE est destinée au seul site de support identifié sur votre Ordre de services. ○ Les services EDE sont fournis à distance, sauf accord écrit préalable. Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés. • Ingénierie désignée améliorée réactive (REDE) :	

Service	Plan
L'ingénierie désignée améliorée réactive (REDE) est un engagement technique approfondi et continu axé sur la résolution accélérée des incidents de support réactifs alignés sur les produits et services en ligne Microsoft spécifiques que vous avez sélectionnés et nommés sur votre Ordre de Services. Les services REDE seront fournis par un ingénieur désigné qui développera une connaissance approfondie de votre utilisation des produits Microsoft et des services en ligne dans votre environnement. Les heures de service REDE sont déduites du total des heures achetées au fur et à mesure de leur utilisation et de leur fourniture. Les domaines d'intervention des services REDE sont les suivants : ○ Organisation d'une première réunion pour discuter des priorités et des recommandations. Les résultats de cette réunion seront consignés dans votre plan de prestation de services. ○ Participer à la résolution des incidents de support de gravité 1 et de gravité A. ○ Participation à votre demande, à la résolution d'autres incidents de support. ○ Travail en collaboration avec vos ressources de Gestion de la Prestation de Services et de Gestion du Support Réactif, ainsi qu'avec toute autre ressource Microsoft impliquée dans vos activités d'incident de support, afin de faciliter la résolution efficace et efficiente des incidents de support réactif et la planification de la prévention des incidents futurs. Services réactifs Nos ingénieurs développent et maintiennent une connaissance approfondie de votre utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement. Ils intègrent ces connaissances dans leurs activités liées à la résolution des incidents de support. Nos ingénieurs fournissent aux ingénieurs du service de support technique de Microsoft des informations sur l'utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement. Ils fournissent également une expertise avancée en matière de dépannage et de débogage afin de faciliter la résolution rapide des incidents de support. Lorsque cela est possible pour les produits et services en ligne Microsoft concernés, nos ingénieurs effectuent une analyse des causes premières des incidents ayant un impact commercial critique et fournir des recommandations sur la façon dont des problèmes similaires peuvent être atténués à l'avenir. En outre, l'ingénieur REDE peut faire appel à des ressources techniques supplémentaires si nécessaire. Services proactifs Nos ingénieurs documentent et communiquent des recommandations relatives à l'utilisation des services de support proactifs (par exemple, les examens de supportabilité, les contrôles d'intégrité, les ateliers et les programmes d'évaluation des risques) afin d'identifier les possibilités d'améliorer le temps de fonctionnement	

Service	Plan
et d'atténuer les perturbations des fonctions commerciales critiques. A votre demande, l'ingénieur REDE peut effectuer des services proactifs convenus. Conditions préalables et limitations spécifiques au service Pour pouvoir bénéficier des services REDE, vous devez signer et maintenir un accord de Support Unifié. Lorsque votre accord de services de support unifié est résilié ou expire, votre services REDE sera résilié à la même date. L'ingénieur REDE est affecté en plus de la ressource de résolution technique de Microsoft responsable de la résolution des incidents de support. Les services REDE sont disponibles pendant les heures de bureau normales (de 9 h à 17 h 30, heure locale, à l'exclusion des jours fériés et des week-ends). Ces services sont fournis dans le ou les site(s) de support désignés où ces services ont été achetés, tels qu'identifiés dans votre Ordre de services. Les services REDE sont fournis à distance, sauf accord écrit préalable. Lorsque les visites sur site sont convenues d'un commun accord et ne sont pas prépayées, nous vous facturerons des frais de déplacement et des dépenses raisonnables. Notez que les services REDE ne modifient pas les délais de réponse aux incidents de support réactif applicables dans le cadre d'autres offres de support Microsoft auxquelles vous avez droit. Vos responsabilités Pour optimiser les avantages de vos services REDE, vous devez vous acquitter des responsabilités suivantes. Tout manquement à l'une des obligations suivantes pourra entraîner des retards dans la prestation du Service ou entraver notre capacité à fournir des services. ○ Vous devez fournir à l'ingénieur REDE l'orientation, la formation, la documentation et les autres communications nécessaires pour faciliter une connaissance approfondie de votre utilisation de nos produits et services en ligne dans votre environnement. ○ Vous devez initier les tickets d'incidents et participer activement avec nous au diagnostic et à la résolution des incidents. ○ Vous devez agir en tant qu'administrateur de votre environnement. ○ Vous devez fournir des informations de dépannage sur demande (par exemple, des fichiers journaux de débogage et de traçage).	
• Réponse améliorée unifiée : Le service Réponse améliorée unifiée (UER) fournit un support réactif accéléré et une gestion améliorée des incidents pour les produits Microsoft et les services cloud du Client pour tous les incidents de situation critique (Gravité 1 ou Gravité A). Support Réactif Accéléré : Veuillez vous référer au tableau de l'Annexe A pour les définitions de la gravité des incidents vis-à-vis de la Réponse Améliorée Unifiée, les délais de réponse et les exclusions de produits. Pour bénéficier du support de UER	+

Service	Plan
pour vos produits Microsoft et services cloud, le client doit signaler un incident par téléphone ou via le web. Gestion Améliorée des Incidents : Le service de Gestion Améliorée des Incidents est disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an pour tous les incidents de Gravité 1 ou de Gravité A. Un Responsable senior d'Incident désigné, avec une parfaite connaissance de l'activité et de l'environnement du client, est désigné pour les clients. Ces ressources sont affectées en plus des Services de Résolution de Problèmes. Elles sont chargées de superviser tous les incidents critiques de support afin d'obtenir une résolution rapide et une prestation de support de haute qualité. Les membres de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents désignée pour le client sont joignables directement par e-mail 24 h/24, 7 j/7 et veilleront à ce que les progrès techniques se poursuivent en fournissant au client des mises à jour sur le statut et l'escalade, ainsi qu'un plan d'actions. Pour tout incident de niveau de gravité 1, un membre de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents procédera, sur demande, à un examen de la gestion de l'incident. Cet examen comprendra le client, son Responsable de compte de réussite client (CSAM) et d'autres membres de l'équipe de compte du client. L'objectif est de renforcer l'activité du client et d'aider à prévenir les pannes et les problèmes futurs. Au cours de la réunion, le membre de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents fournira une vue d'ensemble de la réponse à l'incident, y compris les réussites et les domaines à améliorer. Ils travailleront, avec le Responsable de compte de réussite client (CSAM) du client, sur des recommandations de remédiation pour assurer une réduction proactive des cas futurs et pour renforcer la stabilité et la résilience de la solution du client. Un nombre d'heures déterminé pour les Services de Gestion de la Réussite est inclus pour les activités d'intégration, les réunions trimestrielles avec un membre de l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents, et les examens post-incidents de Gravité 1. Des réunions supplémentaires ou plus fréquentes peuvent être organisées sur demande et avec l'accord préalable de Microsoft lorsque des ressources sont disponibles, si vous choisissez d'acheter des Services de Gestion de la Réussite en plus de ceux qui sont inclus. L'UER doit uniquement être acheté pour le pays hôte si le client a un accord Unifié Pays Multiples. En tant que Solution Améliorée, tous les services de Réponse Améliorée Unifiée (UER) peuvent être fournis à distance vers des sites internes et externes à celui de l'Hôte. Les Services de Gestion de la Réussite inclus seront attribués par l'hôte et gérés par le Responsable de compte de réussite client (CSAM) de l'hôte. Conditions préalables et principes généraux Pour que l'équipe de Gestion Améliorée des Incidents puisse acquérir cette connaissance de l'activité et de l'environnement du client, ce dernier doit fournir la documentation demandée et participer aux activités d'accueil au cours des 60 premiers jours de la durée du contrat.	

Service	Plan
Limitations et exclusions du Service L'Analyse des Causes Premières (RCA) n'est pas incluse dans la Réponse Améliorée Unifiée, mais peut être demandée par le CSAM du client. Il appartiendra au client de collaborer avec l'équipe Microsoft pour fournir la documentation nécessaire, comme les fichiers journaux, l'analyse du réseau ou d'autres résultats de diagnostic requis pour la RCA. Les ressources de Gestion Améliorée des Incidents fonctionneront à distance. Le service Gestion Améliorée des Incidents est disponible en anglais, chinois et japonais. Le UER ne peut pas répondre à des exigences d'accès restreint spécialisées pour ne fournir des services qu'aux citoyens résidant ou basés dans un pays de l'Alliance de Soutien aux Citoyens.	
• Azure Rapid Response : Le service Azure Rapid Response (ARR) offre un support réactif accéléré pour les composants Microsoft Azure du client en acheminant les incidents de support vers les experts techniques et en fournissant, au besoin, une assistance aux équipes opérationnelles des services cloud. Pour bénéficier des services Rapid Response pour les composants Microsoft Azure du client, celui-ci doit soumettre un ticket d'incident sur le portail des services cloud concerné. Les demandes d'assistance à la résolution de problèmes du client seront directement acheminées vers des ingénieurs Rapid Response spécialisés dans les services cloud. Bien que les incidents peuvent exiger des ressources issues de professionnels du support d'un produit standard pour être résolu, l'équipe Rapid Response conserve la responsabilité principale des incidents 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an. Le tableau présenté dans l'Annexe A mentionne les délais de réponse pour la résolution des problèmes liés aux composants Azure du client. Ces délais de réponse prévalent sur les délais de réponse prévus pour les services de support des Services fondamentaux. Rapid Response ne couvre pas Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management, Test base for M365, ni Microsoft Mesh. L'achat de Rapid Response est assujéti à la disponibilité des ressources. Veuillez consulter le Responsable de compte de réussite client pour plus de détails sur la disponibilité.	+
+ - Service supplémentaire disponible à l'achat. +¹ - Service supplémentaire qui peut être acheté dans les limites quantitatives fixées.	

2.6 Unified Cloud Operations

Unified Cloud Operations Unified Cloud Operations (ci-après désigné « UCO ») est un Service du Support unifié destiné à répondre à des besoins spécifiques liés à la plateforme Azure des entreprises de développement logiciel (ci-après désignées les « SDC »). Le service UCO est proposé, à la discrétion de

Microsoft, aux Clients que Microsoft désigne comme SDC. Si le service UCO est proposé et acheté, le Client devra l'utiliser à la place des Services fondamentaux.

Le service UCO fournit certaines solutions de conseil visant à faciliter le développement et la stabilisation d'applications à forte croissance et à grande échelle sur l'ensemble des plateformes logicielles du Client, grâce aux Services de gestion de la réussite listés à l'Annexe B de l'USSD, ainsi qu'à des Services proactifs spécialisés et Mission Critical Services, tels que définis ci-dessous. Le Client est tenu de collaborer avec les équipes techniques de Microsoft afin de relever des défis complexes et de faciliter l'alignement continu des solutions sur les fonctionnalités de Microsoft Azure et les bonnes pratiques recommandées. Microsoft mettra à disposition des ressources et de l'expertise UCO afin d'accompagner le Client tout au long de la durée d'utilisation du Service UCO, telle que définie dans votre Ordre de services, afin de répondre aux besoins en constante évolution des deux parties.

Si l'Ordre de services précise que le Client achète un service UCO, celui-ci bénéficiera des Services fondamentaux pour les produits non Azure identifiés à l'Annexe A de l'Ordre de services. Les Services de gestion de la réussite inclus dans cette offre seront fournis dans le cadre des Services de gestion de la réussite auxquels le Client a droit en vertu du service UCO, afin de lui garantir une expérience optimisée sur l'ensemble des produits. Le Client peut choisir d'acheter des Services proactifs, Mission Critical Services et de Support de Solutions améliorées.

UCO travaillera à la fois avec le Client et avec son Responsable de compte de réussite client (CSAM) au cours des soixante (60) premiers jours à compter de la date d'effet de l'Ordre de services afin d'intégrer les abonnements inscrits du Client. La documentation initiale doit être entièrement complétée par le Client en partenariat avec le CSAM qui lui a été attribué, dans les quatorze (14) jours suivant l'exécution de l'Ordre de services, pour que l'intégration et la présentation puissent commencer à temps et que le client puisse bénéficier des fonctionnalités MCS for Azure Platform MCSAP réactives « Réponse rapide des experts » et « Gestion Améliorée des Incidents » telles que décrites dans le présent document.

Les activités au cours des soixante premiers jours sont limitées à l'intégration et à la découverte afin d'acquérir une connaissance des besoins commerciaux et techniques du Client. Pour que l'équipe UCO puisse acquérir cette connaissance des objectifs, de l'activité, des projets et de l'environnement du Client, ce dernier doit fournir la documentation demandée et participer aux activités d'accueil au cours des soixante (60) jours à compter de la date d'effet de l'Ordre de services.

Les technologies exclues du champ d'application du service UCO comprennent, sans s'y limiter, les services cloud du gouvernement américain, Azure China Cloud, Azure Media Services, Azure Local, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365, ou encore Microsoft Mesh.

Les Services inclus sont organisés de manière à favoriser la réalisation de trois objectifs métier clés du client :

- **Cloud Success at Scale** : Activités visant à garantir la continuité opérationnelle pour le client sur l'ensemble des produits Microsoft Azure. Celles-ci incluent, mais sans s'y limiter, les services suivants :
 - Services de **conseil en architecture stratégique et d'accélération de la migration** qui fourniront au client un accompagnement spécialisé et personnalisé pour des cas d'utilisation avancés et de niche, grâce à des experts techniques (ci-après désignés les « SME ») qui comprennent les défis spécifiques auxquels sont confrontés les clients stratégiques. Cet accompagnement s'appuiera sur l'expertise du SME dans des domaines

clés tels que la multi-location, le SaaS et les solutions à grande échelle. Elles comprendront des conseils sur la parité des éléments et une cartographie des capacités existants, s'appuyant sur une expertise approfondie pour relever les défis complexes liés à la migration, en particulier pour les clients qui migrent d'autres clouds vers Azure.

- Des services de **Planification et de recommandations sur l'évolutivité et l'expansion régionale**, grâce auxquels les SME fournissent des conseils architecturaux visant à pérenniser les solutions des clients, afin de garantir que celles-ci évoluent en phase avec les capacités évolutives d'Azure et s'alignent sur la feuille de route de croissance du Client, notamment par le biais d'examen approfondis de deuxième niveau portant sur l'évolutivité, la sécurité, les performances et la fiabilité.
- Des services de **prévision et de gestion des capacités** destinés à aider le Client à planifier sa croissance grâce à une planification et une gestion proactives des capacités, ainsi qu'à un accompagnement dans le cadre de ses expansions régionales, afin de garantir que ses solutions s'adaptent efficacement à Azure.
- **Advisory Operations Services** : Des activités conçues pour accompagner le Client dans sa mise en route sur Azure Marketplace, la co-innovation, l'accélération du développement et l'accès anticipé aux nouvelles fonctionnalités d'Azure. Il s'agit notamment de la planification conjointe des sprints, des revues de conception proactives et des contrôles de gouvernance adaptés à l'architecture multi-locataires et aux lancements rapides de produits.
 - Des services de **co-innovation et de partenariat technique** dans le cadre desquels le Client collabore avec des SME dans le domaine technique Azure afin de favoriser la co-innovation. Ces experts apportent leur savoir-faire spécialisé en ingénierie produit pour permettre au Client d'influencer la qualité de la plateforme et les feuilles de route des fonctionnalités, d'accéder à des informations stratégiques, de piloter les améliorations nécessaires de la plateforme et de garder une longueur d'avance sur les évolutions à venir. Ces SME répondront aux besoins spécifiques du Client, au-delà des considérations standard liées à la taille qui s'appliquent aux autres Clients.
 - Des services de **Planification et de conception de l'amélioration des solutions** fournissent des conseils et des recommandations techniques continus tout au long du parcours de croissance du Client, couvrant la conception des solutions, les améliorations post-incident et l'excellence opérationnelle. Les SME collaboreront avec le Client et apporteront des réponses à la demande à des questions techniques avancées, apporteront leur aide pour le dépannage hors incident et faciliteront la coordination technique entre les différents services. Les SME faciliteront également la planification de la mise en service lors d'événements majeurs, grâce à des examens approfondis de l'état de préparation avant et après le déploiement, ainsi qu'à des évaluations des risques.
- **Azure Excellence and Reliability** : Le Client bénéficie d'une couverture réactive à l'échelle de la Plateforme, comprenant une résolution rapide des incidents, une gestion de crise pilotée par les ingénieurs et un accompagnement technique stratégique. Les Clients bénéficient d'un accès prioritaire aux ressources d'ingénierie Azure en cas d'incident, d'un engagement de dix (10) jours pour l'analyse des causes premières, ainsi que d'informations exploitables permettant d'optimiser la

fiabilité et les performances, conformément à la définition des services Mission Critical Services for Azure Platform (« MCSAP ») figurant dans l'USSD. Les frais UCO sont basés sur une structure tarifaire par paliers ainsi que sur la valeur totale chaque année pour les produits Microsoft Azure du client valablement licenciés, commercialement diffusés et généralement disponibles, et des abonnements aux services cloud Azure tels qu'identifiés dans l'Annexe A de l'Ordre de Services (collectivement, les « Dépenses évaluées des produits ») pour calculer les frais UCO du client pour la Période de Support telle que décrite dans l'Ordre de Services du Client.

Si les dépenses de produits évaluées d'un client au moment de l'exécution du contrat sont égales ou supérieures à 60 000 000 USD (soixante millions de dollars américains) ou si le Client choisit de payer le prix plancher des fonctionnalités étendues tel que détaillé dans l'Ordre de Services, le Client a droit, pendant toute la durée du contrat, à toutes les fonctionnalités énumérées dans les sections USD « Éléments fournis à tous les Clients MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus » et « Fonctionnalités MCS for Azure Platform Plus », définis ci-après comme « clients MCS for Azure Platform Plus ». Tous les autres Clients UCO n'ont droit qu'aux éléments MCSAP énumérés dans la section « Éléments fournis à tous les Clients MCS for Azure Platform et MCS for Azure Platform Plus ».

Reportez-vous au tableau intitulé Mission Critical Services for Azure Platform de l'Annexe A, qui mentionne les définitions de gravité et les temps de réponse nécessaires à la résolution de problèmes liés aux composants Azure du Client.

Conditions préalables et principes généraux

La prestation de Services par Microsoft, telle que décrite, s'appuie sur les conditions préalables et les principes généraux suivants :

- Les services fournis dans le cadre de l'Ordre de services pour l'UCO se limitent à ceux explicitement mentionnés dans l'USSD ; tout service, technologie ou produit non spécifiquement mentionné dans ce document est considéré comme hors du champ d'application.
- Toutes les fonctionnalités sont disponibles en anglais uniquement. Aucune prestation ne sera assurée par des ressources de livraison dédouanées, restreintes à une région, exigées par la citoyenneté ou dédouanées.
- La livraison se fera à distance, sauf accord écrit contraire. Lorsque les visites sur site sont mutuellement convenues et non prépayées, Microsoft facturera au client des frais de déplacement et de séjour raisonnables.
- Les services UCO sont destinés à soutenir l'utilisation par le Client des Abonnements inscrits. Microsoft ne fournira ces Services directement au Client qu'à des fins commerciales internes de celui-ci. Ce modèle de support direct s'applique même si le client achète les services UCO auprès d'un revendeur Microsoft.
- Microsoft ne fournira pas de services UCO ni aucun service de Support unifié pour : (i) du code n'appartenant pas à Microsoft ; ou (ii) tout code Microsoft ayant été modifié par Microsoft, le Client ou tout tiers.

Vos responsabilités

Pour tirer pleinement parti des avantages offerts par les services UCO, le Client doit respecter les obligations suivantes, en plus des Conditions générales supplémentaires ci-dessous.

- **Participation et implication du Client auprès des SME techniques :** Le Client est tenu de participer activement et de collaborer avec les SME sur les domaines prioritaires. Cela implique

notamment d'assister aux réunions prévues, de fournir les informations nécessaires et de collaborer sur les tâches clés afin d'assurer le succès des applications du Client.

- **Hierarchisation des recommandations relatives aux meilleures pratiques** : Le Client est invité à donner la priorité aux recommandations de bonnes pratiques fournies. Celles-ci sont essentielles à la mise en œuvre optimale et à la réussite de la mission. Lorsqu'une recommandation n'est pas envisageable, il est important que le Client discute des contraintes et des difficultés avec les SME afin d'étudier d'autres solutions.
- **Analyse des contraintes et des défis** : Dans les cas où les recommandations relatives aux bonnes pratiques ne peuvent être mises en œuvre, le Client doit engager des discussions avec les SME afin d'étudier d'autres options. Cette approche collaborative permettra d'identifier les meilleures solutions possibles et d'atténuer les risques potentiels.
- **Comprendre et intégrer les risques potentiels** : Lorsque les autres options ne sont pas envisageables, il est important que le Client comprenne et prenne conscience des risques encourus s'il ne suit pas les recommandations relatives aux bonnes pratiques. Cela implique notamment d'identifier l'impact potentiel sur l'application du Client et de prendre des mesures proactives pour gérer efficacement ces risques.

2.7 Programme Unifié pour Pays multiples

Introduction

Le Programme **Pays Multiples** permet d'accéder à Microsoft Unified sur plusieurs sites. Un accord Pays Multiples est représenté par un ou plusieurs Ordre(s) de services. Avant de finaliser un Accord Unifié, assurez-vous que l'organisation dispose des accords appropriés dans les sites souhaités pour recevoir la pleine valeur de Microsoft Unified. Un accord Services fondamentaux (anciennement Package de Base) est requis pour profiter de services supplémentaires sauf mention contraire explicite.

Présentation de la structure du programme

- Le site où le package Services fondamentaux Microsoft Unified dispose d'un contrat dans l'Ordre de services sera dénommé Hôte.
- Un site distinct spécifié dans votre accord, différent du lieu Hôte, sera dénommé Aval.
- L'accord centralisé est défini comme un accord Microsoft Unified qui a un « hôte » et un « aval » sur un seul contact avec des packages Add-On assignés par site.
- Un accord décentralisé est défini comme un accord Unified qui comporte des Services fondamentaux Unified pour l'« hôte » et un ou plusieurs accords distincts pour les packages Add-On assignés à différents sites.
- Dans certains cas, les accords Pays Multiples complexes peuvent être une combinaison d'accords centralisés et décentralisés.

Extension de Microsoft Unified à d'autres sites

- Les services spécifiques et les quantités associées, le cas échéant, seront énumérés dans l'Ordre de services par site.
- Les services décrits ici peuvent être fournis au(x) site(s) désignés, conformément à l'Ordre de services hôte ou aval.
- Selon le service, il peut être géré ou fourni au site hôte ou aval.

Base Microsoft Unified Pays Multiples

- Les Services fondamentaux Microsoft Unified seront assurés sur le site hôte.
- La Gestion de Prestation de Services (Gestion de réussite client, dénommée CSAM) sera assurée à partir du site hôte.
- Services Réactifs : Sous la forme de demandes de service, ils sont gérés sur le site hôte et accessibles dans le monde entier au personnel sous contrat et désigné par le client.

Services packagés supplémentaires

- Les Services Proactifs sous la forme de Services d'Accélération de la Valeur peuvent être achetés pour une utilisation en site hôte ou aval. Les lieux de prestation sont spécifiques à chaque solution et peuvent être disponibles à distance ou sur site. Les capacités de prestation spécifiques doivent être confirmées avant de contracter des Services Proactifs.
- Toutes les Solutions Améliorées peuvent être achetées pour une utilisation en site hôte ou aval. Les lieux de prestation sont spécifiques à chaque solution et peuvent être disponibles à distance ou sur site. Les capacités de prestation spécifiques doivent être confirmées avant de contracter une solution améliorée.
- Gestion des prestations : Aussi dénommé Responsable de compte de réussite client (CSAM), il peut être ajouté à un contrat pour des sites spécifiques. Les coûts et sites spécifiques seront déterminés lors de la négociation de votre contrat.
- La Gestion des Incidents peut être contractée sur des sites hôte ou aval à l'aide de packages Add-On. Les coûts et sites spécifiques seront déterminés lors de la négociation de votre contrat.

Conditions générales supplémentaires pour Pays Multiples

- Le support sur site, dans un fuseau horaire ou dans une langue locale sera soumise à des exigences contractuelles spécifiques et à des exigences réglementaires locales. Des contrats et frais supplémentaires peuvent s'appliquer.
- Le personnel du client se trouvant sur d'autres sites peut participer à des Services Proactifs à distance achetés sur un site hôte ou aval, comme spécifié dans l'Ordre de services. Valider avec l'équipe du compte la participation à distance.
- Les Avoirs Proactifs ne peuvent être échangés qu'entre les sites hôte et aval figurant sur un seul Ordre de services. Les échanges ne peuvent pas être effectués d'un Ordre de services à un autre.
- Les échanges seront effectués en se basant sur les taux de change et frais alors en vigueur pour les Avoirs Proactifs sur les Sites de Support respectifs.
- Tous les échanges aboutissant à des fractions d'Avoirs Proactifs seront arrondis à l'unité la plus proche.

Obligations et exigences fiscales

- Les clients sont seuls responsables des obligations fiscales découlant de la distribution ou de l'échange de services de support achetés entre le(s) site(s) de support hôte et aval.
- Les exigences réglementaires et les lois fiscales locales peuvent nécessiter des Ordres de services distincts pour garantir la conformité.
- L'Australie, la Nouvelle-Zélande, l'Inde, la Chine, Hong Kong, Taïwan, Macao, le Japon et la Corée sont soumis à des exigences locales, et tous les accords Pays Multiples pour ces pays doivent faire l'objet d'un ou de plusieurs Ordres de services distincts. Cette liste est susceptible

d'être modifiée, vérifiez auprès de votre équipe de compte lors de la négociation de votre contrat.

Facturation et expédition Unified Pays Multiples

- La fonction de facturation fractionnée permet de diviser les transactions en plusieurs factures, sur la base de divers critères, tels que le type de produit, la date de livraison ou la localisation du client.
- Les demandes de modification suivantes donneront lieu à une modification du contrat : Facturer à, Expédier à, Changement du Nom de l'entreprise ou de l'adresse, Montant facturé et Date de la facturation.
- Toute modification de tout accord Pays Multiples peut entraîner une augmentation des coûts ou des restrictions en raison des circonstances décrites ci-dessus.

2.8 Conditions générales supplémentaires

Conditions Préalables et Principes Généraux applicables aux Services de Support Unifiés

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

- **Services réactifs des Services fondamentaux:** Les services réactifs sont fournis à distance dans les locaux de vos interlocuteurs de support désignés. Tous les autres services sont fournis à distance dans vos locaux désignés ou énumérés sur votre Ordre de services, sauf mention écrite contraire.
- **Langue des Services :** Les services réactifs des Services fondamentaux sont fournis en anglais et, dans certains cas, peuvent être fournis dans votre langue. Tous les autres services seront fournis dans la langue du site Microsoft fournissant les services ou en anglais, sauf accord écrit contraire.
- **Produits pris en charge :** Nous fournissons un service de support pour toutes les versions des logiciels Microsoft et des produits de services en ligne généralement disponibles dans le commerce. Ce support est basé sur les inscriptions et les accords de licence déclarés et/ou sur l'ID du compte de facturation mentionné dans l'annexe A de votre Ordre de services et identifiés dans les conditions du produit, publiées régulièrement par Microsoft.
- **Produits pilotes, pré-versions et versions Bêta :** Les Services de Support peuvent, de temps à autre, inclure des offres de services de prévisualisation, des versions bêta ou d'autres services pilotes, proposés par Microsoft à des fins d'évaluation facultative (chacun d'eux étant un « pilote »). Votre participation aux projets pilotes est facultative et vous est offerte sous réserve des conditions relatives aux services professionnels figurant dans les conditions relatives aux produits Microsoft, qui sont déjà intégrées à votre Accord, et sous réserve de toute condition supplémentaire applicable aux projets pilotes. Tous les projets pilotes ne seront pas disponibles dans toutes les régions.
- **Utilisation des Services :** Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis dans le cadre d'un Ordre de services de support et pendant la durée de celui-ci, sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la durée de l'Ordre de Services concerné.
- **Planification des services :** La planification des services dépend de la disponibilité des ressources et les ateliers peuvent être annulés si le nombre d'inscriptions minimum n'est pas atteint.
- **Accès distant :** 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 l'assistance à la connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès approprié et l'équipement nécessaire.

- **Données client** : Certains services peuvent nous demander de stocker, traiter et accéder à vos données client. Pour ce faire, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft qui respectent nos politiques 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.
- **Politique d'annulation** : Microsoft vous recommande de demander, d'examiner et d'approuver les fiches techniques et de confirmer vos dates disponibles pour un service avant toute demande de service effective. En cas de doute, les activités de gestion de la réussite (CSAM) comprennent l'organisation d'un appel d'évaluation afin de confirmer vos besoins avant qu'une demande de service ne soit effectuée. Une fois qu'une date de livraison est prévue pour votre demande de service, elle est automatiquement soumise à notre politique d'annulation qui comprend (sans s'y limiter) toute annulation tardive due à des changements dans la portée convenue, toute modification du service convenu, tout changement imprévu de stratégie, de date de livraison prévue, etc. Si vous devez modifier une livraison prévue ou demander l'annulation d'un service prévu, vous devez le faire au moins 14 jours calendaires à l'avance pour obtenir un remboursement complet. Toute annulation effectuée 6 à 13 jours calendaires à l'avance entraîneront des frais non remboursables de 50 % du coût du service. Toute annulation effectuée 5 jours calendaires ou moins à l'avance entraînera des frais correspondant à la totalité (100 %) du coût dudit service.
- **Reprogrammation des services** : En cas de circonstances imprévues nécessitant une modification de la date de livraison, la même demande de livraison peut être reprogrammée une fois sans frais via la Gestion e la réussite (CSAM). Microsoft se réserve le droit d'appliquer des frais supplémentaires pour toute demande de reprogrammation de la même livraison.
- **Exigences relatives aux services fondamentaux** : Un package Services fondamentaux (anciennement appelé « Package de base ») en cours de validité est nécessaire pour acquérir et continuer à bénéficier de services supplémentaires, notamment les services Proactifs, les services critiques et stratégiques, les solutions Améliorées et les services Pays Multiples, sauf indication contraire explicite. Lorsque votre accord de services de support unifié avec les Services fondamentaux est résilié ou expire, tous les services supplémentaires seront résiliés à la même date, sans aucun remboursement au *prorata temporis*, même s'ils ont été acquis séparément.
- **Services supplémentaires** : Lors de l'achat de services supplémentaires, nous pouvons demander l'inclusion des services Gestion des Prestations de Services et Gestion de la Réussite pour faciliter la prestation. 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.
- **Échange de Service** : Si vous avez commandé un type de service et souhaitez l'échanger contre un autre, à condition que ce service soit éligible à l'échange, vous pouvez affecter une valeur équivalente à un service alternatif disponible, en accord avec votre responsable de la prestation de services. Microsoft se réserve le droit de refuser des échanges non éligibles.
- **Accès au code** : Vous acceptez que le seul code non-Microsoft auquel vous nous donnez accès est celui que vous possédez. Les services peuvent inclure des Livrables, des conseils et des directives relatifs au code que vous ou Microsoft possédez, ou la prestation directe d'autres Services de Support.
- **Services Réactifs** : Lors de la prestation de Services Réactifs, Microsoft ne fournit aucun code, autre qu'un exemple de code. Vous assumerez tous les risques liés à la mise en œuvre de tout code fourni par Microsoft dans le cadre de l'exécution des services de support et serez responsable de l'ensemble des tests, des contrôles, de l'assurance qualité, de la conformité aux lois, aux réglementations ou aux normes, de la maintenance, du déploiement et des autres

pratiques associées au code fourni par Microsoft dans le cadre de l'exécution des services de support, en tout ou en partie, dans votre environnement Microsoft, ou de tout autre déploiement quel qu'il soit.

- **Exigences en matière de plate-forme** : Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
- **Prestation des services** : Les Services ne peuvent pas être fournis pour vos clients. Si une intervention sur site est organisée d'un commun accord sans être prépayée, des frais de déplacement et de séjour vous seront facturés.
- **Services de Support GitHub** : Ces services sont fournis par GitHub, Inc, une filiale à part entière de Microsoft Corporation. Nonobstant toute mention contraire mentionnée sur votre Ordre de services, la déclaration de confidentialité de GitHub et l'annexe sur la protection des données et l'exposition sur la sécurité de GitHub s'appliqueront à votre achat de services d'assistance technique GitHub.
- **Communications utilisateur** : Vous acceptez que nous puissions envoyer des informations sur les produits et les fonctionnalités à une adresse électronique valide et active de l'entreprise, par le biais de documents identifiés comme des mises à jour de sécurité, des bulletins d'information, des blogs, des exposés sur la sécurité, des communications de service et d'autres documents similaires. Vos utilisateurs disposeront d'un mécanisme approprié pour refuser ces communications.
- **Enregistrements** : Tout enregistrement et tout support connexe des services fournis sont des Livrables des Services soumis aux conditions générales de l'accord applicable régissant la fourniture des services.

En acceptant l'invitation à participer à un événement enregistré ou en rejoignant l'événement enregistré : 1) Les participants acceptent d'être enregistrés et que la collecte et le stockage de l'événement enregistré soient soumis aux conditions générales régissant l'événement ; 2) Les participants acceptent que leur nom, leur adresse électronique, les questions qu'ils posent et/ou leur numéro de téléphone puissent être vus par d'autres participants ; et 3) Les participants acceptent que l'enregistrement soit partagé avec des employés et représentants Microsoft.

Sauf disposition expresse prévue par l'accord applicable, vous ne pouvez pas modifier, copier, distribuer, transmettre, afficher, exécuter, reproduire, publier, concéder sous licence, créer des œuvres dérivées de, transférer ou vendre toute information provenant de l'événement enregistré.

Les Livrables des Services peuvent être raisonnablement partagés au sein de votre organisation sous réserve des conditions générales régissant les Livrables des Services, et ne sont pas destinés à remplacer les programmes de formation de votre propre organisation. Vous déciderez à votre seule discrétion d'utiliser ou non les Livrables des Services et serez responsable de toute conformité légale, réglementaire ou normative. Vous assumez tous les risques liés à la mise en œuvre ou à la reproduction des Livrables des Services, y compris les obligations de confidentialité, les informations sorties de leur contexte, ou les informations partagées de manière inopportune. Les Livrables des Services sont présentés « en l'état » et « avec tous les défauts » au moment de la prestation, et Microsoft ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite.

- **Conditions Préalables et Principes Généraux Supplémentaires** : Celles-ci peuvent figurer dans les annexes concernées.

2.9 Vos Responsabilités

En plus des responsabilités énoncées dans les annexes applicables, vous avez les responsabilités suivantes. Le non-respect de ces responsabilités peut entraîner des retards de service :

- **Administrateur des Services de Support** : Vous désignerez un administrateur des services de support qui prendra en charge votre équipe et la gestion de toutes vos activités de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes à nos services en cas d'incident.
- **Services de Support Pays Multiples** : Si vous achetez des Services de Support Pays Multiples, vous désignerez un administrateur des services de support pour votre site de support hôte. Cette personne dirigera votre équipe locale et gèrera toutes les activités de support local, y compris les processus internes pour nous soumettre des tickets d'incidents. De plus, il se peut que vous deviez désigner un administrateur des services de soutien sur d'autres Sites de support.
- **Contacts du Support Réactif** : Si nécessaire, vous pouvez désigner des interlocuteurs du service de Support Réactif qui seront responsables de la création des demandes d'assistance via le site web d'assistance Microsoft ou par téléphone. Les administrateurs de vos services cloud peuvent également soumettre des demandes d'assistance via les portails de support concernés.
- **Services en Ligne de Demandes de Support** : Les administrateurs des services cloud doivent soumettre des demandes de support pour les services en ligne via le portail d'assistance du service en ligne concerné.
- **Soumission d'une Demande de Service** : Lorsqu'ils soumettent une demande de service, vos interlocuteurs du support réactif doivent avoir une compréhension élémentaire du problème et être en mesure de le reproduire. Cela aidera Microsoft à diagnostiquer et à traiter le problème. Ces interlocuteurs doivent aussi connaître les produits Microsoft pris en charge et votre environnement Microsoft pour contribuer à résoudre les problèmes liés aux systèmes et aider Microsoft à analyser et résoudre les demandes de service.
- **Identification et résolution de problèmes** : Lorsque vous soumettez une demande de service, vos interlocuteurs de support réactif peuvent être tenus d'effectuer des activités d'identification et de résolution du problème, conformément à notre demande. Ces activités peuvent inclure l'analyse du réseau, la capture des messages d'erreur, la collecte d'informations de configuration, la modification de la configuration des produits, l'installation de nouvelles versions logicielles ou de nouveaux composants ou encore la modification de processus.
- **Planification des Services** : Vous vous engagez à collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services en fonction des services que vous avez achetés.
- **Changements d'Interlocuteurs** : Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant les interlocuteurs spécifiés sur votre Ordre de services dans les 7 jours ouvrables.
- **Gestion des données** : Il vous incombe de sauvegarder vos données et de reconstituer les fichiers perdus ou altérés à la suite de défaillances majeures. Vous êtes également responsable de la mise en œuvre des procédures nécessaires pour garantir l'intégrité et la sécurité de vos logiciels et de vos données.
- **Commentaires** : Dans la mesure du possible, vous acceptez de répondre aux enquêtes de satisfaction de la clientèle que nous pouvons fournir périodiquement concernant les services.
- **Dépenses** : Vous prenez à votre charge tous les frais de déplacement ou autres encourus par vos salariés ou prestataires.
- **Responsabilités supplémentaires** : Votre prestataire de services peut vous demander d'assumer d'autres responsabilités spécifiques au service que vous avez acheté.
- **Services Cloud** : Lorsque vous utilisez les services 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.

- **Portail de support d'entreprise** : Lorsque vous utilisez votre portail de support d'entreprise, vous devez acquérir ou disposer d'un locataire Entra existant pour fournir l'accès à vos utilisateurs qui utiliseront les services actifs sur le portail de support d'entreprise.
- **Demandes de Services Proactifs** : Vous reconnaissez que la planification des demandes de livraison est soumise à la disponibilité des ressources Microsoft et acceptez de soumettre vos demandes de services Proactifs et de solutions Améliorées, accompagnées de toutes les données nécessaires ou applicables, au plus tard 60 jours avant la date d'expiration de l'Ordre de Service applicable. Si cela n'est pas le cas, vous reconnaissez que Microsoft fera tout son possible, dans la mesure du possible, pour répondre à votre demande.
- **Accès** : 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.
- **Gestion des inscriptions de licence** : Avant le déploiement de logiciels sous licence ou l'attribution de services en ligne et d'abonnements sous licence, vous devez enregistrer toutes les inscriptions/conventions de licence en volume, ainsi que tous les abonnements, et désigner les administrateurs qui géreront vos actifs de licence et/ou vos abonnements sur les portails concernés, notamment le centre d'administration Microsoft 365 et le portail d'administration des abonnements Visual Studio. Une assistance est disponible pendant les heures normales de bureau pour les administrateurs de licences en volume et les administrateurs d'abonnements Visual Studio.

Annexe A : Graphiques des types de gravité

Cette annexe contient une série de tableaux exposant une représentation visuelle des types et des niveaux de gravité des incidents. Veuillez noter que ces tableaux sont complémentaires et visent à fournir des informations supplémentaires sur les niveaux de gravité des incidents. Ils doivent être utilisés conjointement avec le texte principal pour une compréhension complète du sujet.

Support Réactif – Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution de problèmes, veuillez consulter les situations de gravité dans le tableau ci-dessous :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Gravité 1	Composants Azure ¹	-
Arrêt des systèmes de gestion critiques :	Première réponse par téléphone en 15 minutes ou moins	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant
Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique.	Tous les autres produits et services - Première réponse par téléphone en une heure ou moins	Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7. ³
Nécessite une attention immédiate	Désignation de la Ressource des situations critiques ²	Accès et réponse rapides
	Suivi continu 24 h/24, 7 j/7 ³	Communication par téléphone ou par Internet
	Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft	
	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	
Gravité A	Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins	Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7. ³
Dégradation des systèmes de gestion critiques :	Supervision des situations critiques ²	Accès et réponse rapides
Pertes ou dégradations des services importantes	Suivi continu 24 h/24, 7 j/7 ³	Communication par téléphone ou par Internet
Nécessite une prise en charge dans l'heure		
Gravité B	Première réponse par téléphone en deux (2) heures ou moins	Allocation des ressources appropriées afin de maintenir le suivi de Microsoft
Impact modéré sur l'activité :		
Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la		Si une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 a été demandée, vous allouerez les

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
poursuite raisonnable de l'activité	À la demande du client, intervention 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ⁴	ressources appropriées pour soutenir cette assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. ⁴
Nécessite une prise en charge dans un délai de deux (2) heures ouvrées ⁴		Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées Communication par téléphone ou par Internet
Gravité C	Première réponse par téléphone en quatre (4) heures ou moins	Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas
Impact minimum sur l'activité :	Maintien d'un suivi pendant les heures ouvrées uniquement ⁵	Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures
L'activité se poursuit pour l'essentiel malgré des gênes minimales ou inexistantes pour les services		Communication par téléphone ou par Internet
Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (5) heures ouvrées ⁴		
¹ Le temps de réponse indiqué pour vos composants Azure ne couvre pas Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ou Billing & Subscription Management.		
² Les Responsables des Situations Critiques contribuent à la résolution rapide des problèmes par l'intermédiaire d'une prestation, d'une procédure d'escalade, d'une mobilisation de ressources et d'une coordination adéquates.		
³ Nous pouvons être amenés à rétrograder le niveau de gravité de votre demande si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates pour nous permettre de poursuivre nos efforts de résolution du problème.		
⁴ Si vous choisissez l'option 24 h/24, 7 j/7 lorsque vous soumettez votre demande d'assistance, vous vous engagez à bénéficier d'une assistance continue, 24 h/24, 7 j/7, tous les jours, avec l'équipe Microsoft jusqu'à la résolution du problème. Dans le cas contraire, Microsoft peut, à sa discrétion, fournir un service uniquement pendant les heures ouvrées.		
⁵ Les heures ouvrées sont généralement définies de 9 h à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des weekends. Elles peuvent varier légèrement selon votre pays.		

Mission Critical Services for Azure Platform et Mission Critical Services for Azure Platform Plus - Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution de problèmes, consultez les situations de gravité au tableau suivant :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Gravité 1 Arrêt des systèmes de gestion critiques : Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique 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/7 ¹ Accès à des spécialistes Microsoft expérimentés Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents ² Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud	Communication par téléphone ou par Internet Notification de nos cadres seniors, le cas échéant Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7. ¹ Accès et réponse rapides
Gravité A Dégradation des systèmes de gestion critiques : Pertes ou dégradations des services importantes	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	

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

² Les membres de l'équipe Gestion Améliorée des Incidents contribuent à la résolution rapide des problèmes par l'intermédiaire d'une prestation, d'une procédure d'escalade, d'une mobilisation de ressources et d'une coordination adéquates.

Mission Critical Services for Azure Events – Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution de problèmes, consultez les situations de gravité au tableau suivant :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
----------------------	----------------------	----------------------

Gravité 1 Arrêt des systèmes de gestion critiques : Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique 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 et escalade rapide au sein de Microsoft² Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹ Accès aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft et escalade rapide aux équipes produits Microsoft	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹ Accès et réponse rapides
Gravité A Dégradation des systèmes de gestion critiques : Pertes ou dégradations des services importantes	Mission des ingénieurs support, qui connaissent la configuration de votre solution. Le cas échéant, ces ingénieurs peuvent aider et rationaliser le processus de gestion des incidents Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	

¹ Microsoft pourra être amenée à renoncer au suivi 24 h/24, 7 j/7 si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates nous permettant de poursuivre notre effort de résolution du problème.

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

Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud – Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution de problèmes, consultez les situations de gravité au tableau suivant :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Gravité 1 Arrêt des systèmes de gestion critiques :	Première réponse en quinze (15) minutes ou moins	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant

Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique. Nécessite une attention immédiate	Ingénieurs de sécurité spécialisés du support Client CSS (Customer Services Support) Suivi continu 24 h/24, 7 j/7¹ Habilitation pour engager des ingénieurs de sécurité au besoin Notification de nos cadres supérieurs, le cas échéant	Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹ Accès et réponse rapides Communication par téléphone ou par Internet Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹ Accès et réponse rapides Communication par téléphone ou par Internet
Gravité A Dégradation des systèmes de gestion critiques : Pertes ou dégradations des services importantes Nécessite une attention dans les quinze (15) minutes		

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

Rapid Response – Types de Gravité des Incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution de problèmes, consultez les situations de gravité au tableau suivant :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Gravité 1 Arrêt des systèmes de gestion critiques : Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique 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 des spécialistes Microsoft expérimentés² Escalade rapide au sein de Microsoft, jusqu'aux équipes opérationnelles des services de cloud	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7.¹ Accès et réponse rapides

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Gravité A Dégradation des systèmes de gestion critiques : Pertes ou dégradations des services importantes	Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	

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

² Les services d'assistance à la Résolution de Problèmes Rapid Response ne sont disponibles qu'en anglais et en japonais

Réponse Améliorée Unifiée - Types de gravité des incidents

Pour obtenir une assistance à la résolution de problèmes, veuillez consulter les situations de gravité dans le tableau ci-dessous :

Gravité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Gravité 1 Arrêt des systèmes de gestion critiques : Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique. Nécessite une attention immédiate	Composants Azure ¹ Première réponse par téléphone en 15 minutes ou moins Tous les autres produits et services - Première réponse par téléphone en 30 minutes au moins Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents ² Suivi continu 24 h/24, 7 j/7 ³ Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft Notification de nos cadres seniors, le cas échéant	- Notification de nos cadres seniors, le cas échéant Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7. ³ Accès et réponse rapides Communication par téléphone ou par Internet
Gravité A Dégradation des systèmes de gestion critiques : Pertes ou dégradations des services importantes Nécessite une attention dans les quinze (30) minutes	Première réponse par téléphone en quinze (30) minutes ou moins Affectation automatique du Gestionnaire Senior d'Incidents ² Suivi continu 24 h/24, 7 j/7 ³	Allocation des ressources appropriées pour une intervention continue 24h/24, 7j/7. ³ Accès et réponse rapides Communication par téléphone ou par Internet

Description des Services de Support unifié Enterprise

¹ Le temps de réponse indiqué pour les composants Azure du client ne couvre pas US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ou Universal Print.

² Les membres de l'équipe Gestion Améliorée des Incidents contribuent à la résolution rapide des problèmes par l'intermédiaire d'une prestation, d'une procédure d'escalade, d'une mobilisation de ressources et d'une coordination adéquates.

³ Microsoft peut être amené à rétrograder le niveau de gravité de votre demande si vous ne pouvez pas fournir les ressources ou réponses adéquates pour nous permettre de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

Annexe B : Services de gestion de la réussite

Cette annexe contient une série de graphiques exposant une représentation visuelle des domaines clés, activités et résultats des Services de Gestion de la Réussite.

Services de gestion de la réussite

- Les services de Gestion de la Réussite sont inclus dans votre accord, sauf indication contraire mentionnée dans les présentes ou sur votre Ordre de services.
- Les services de Gestion de la Réussite sont fournis numériquement et/ou par un gestionnaire de compte de réussite client.
- Ces ressources peuvent opérer à distance ou sur site, dans vos locaux, et travailleront en étroite collaboration avec vous pour mener à bien les activités suivantes :

Domaines clés	Activités	Description de l'activité
Intégrité de la solution : L'objectif est de vous aider à tirer le meilleur parti de vos investissements dans le cloud Microsoft en veillant à leur intégrité, leur optimisation et leur résilience. Grâce à notre Programme de Gestion de l'Intégrité des Clients, nous travaillons avec vous pour planifier et mettre en œuvre des actions et des recommandations qui amélioreront l'intégrité opérationnelle de vos solutions Microsoft Cloud. Nous utilisons notre expertise en matière de Gestion des Problèmes pour vous aider à identifier et à résoudre les problèmes récurrents qui affectent les performances et la fiabilité de votre cloud. Nous vous aidons également à vous préparer aux situations d'urgence en menant des activités régulières pour vous aider à vous préparer aux incidents majeurs et aux pannes qui pourraient perturber les activités de votre entreprise. De plus, nous vous suggérons de nous demander d'examiner votre résilience et votre sécurité afin de vous aider à identifier et à traiter les opportunités d'amélioration de la résilience et de la sécurité de vos fonctions commerciales critiques qui reposent sur le cloud.	Programme de Gestion de l'Intégrité des Clients	Amélioration et accélération de l'intégrité des clients en se concentrant sur la simplification et l'excellence opérationnelle.
	Gestion des problèmes	Identification et résolution des problèmes critiques, création et/ou génération d'informations, recommandation des mesures correctives appropriées
	Résilience Proactive	Amélioration de la résilience, c'est-à-dire de la capacité d'un système à résister aux défaillances et à se rétablir rapidement, en minimisant l'impact sur les clients et les résultats de l'entreprise.
	Sécurité Proactive	Amélioration de la sécurité et de la conformité grâce à la mise en œuvre de solutions de sécurité Microsoft.
	Préparation aux situations d'urgence	Préparation des clients aux situations de crise et orchestration de l'équipe Microsoft
Adoption et Planification : Nous vous aidons à orchestrer et à aligner les bonnes ressources dans la planification et la mise en œuvre des technologies cloud qui transforment votre organisation. Nous fournissons des services de gestion de programmes de réussite, qui vous permettent d'atteindre vos objectifs technologiques et commerciaux. Nous vous aidons à accélérer la mise en œuvre, l'adoption et la valorisation des technologies cloud de Microsoft. Nous vous aidons également à améliorer l'intégrité santé de vos investissements dans le cloud Microsoft grâce à des services de gestion des programmes d'intégrité des clients. Nous vous aidons	Gestion des Programmes de Réussite	Gouvernance des relations et orchestration continue de la planification des comptes, de l'alignement et de la validation des résultats, mais aussi de la valeur pour le client, tels qu'établi dans les plans de réussite du client.
	Optimisation technologique	Maximiser les investissements des clients grâce à l'optimisation de l'informatique dématérialisée

Description des Services de Support unifié Enterprise

à identifier les possibilités de réduire vos dépenses en matière de cloud et de logiciels grâce à des services d'optimisation technologique.

Nous vous informons des mises à jour importantes des produits, de la sécurité, des services et des fonctionnalités par le biais de mises à jour technologiques et de sécurité. Nous vous guidons et vous aidons à résoudre les problèmes liés aux fins de vie technologiques grâce à des services de gestion du cycle de vie.

Partenariat exécutif : Nous travaillons avec vous en tant que partenaires, partageant la responsabilité et les bénéfices de vos investissements Microsoft. Nous établissons des liens étroits entre vos cadres et les nôtres, afin de comprendre vos objectifs et de soutenir vos programmes de réussite. Nous proposons des services qui vous aident à planifier et à obtenir des résultats spécifiques, en utilisant les technologies cloud de Microsoft. Nous vous aidons à vous lancer plus rapidement, à tirer le meilleur parti de vos solutions cloud et à tirer profit de l'expérience de Microsoft.

Mises à jour technologiques et de sécurité	Investissements dans le cloud computing et mises à jour constantes de l'infrastructure jour en fonction des dernières mises à jour publiées
Services de Gestion du Cycle de Vie	Mise à la disposition des clients d'un plan de gestion du cycle de vie actualisé
Gestion des Relations Clients	Une relation fluide et réussie entre le client et Microsoft

© 2026 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.