

Annexe aux Services Microsoft Support 2017er janvier

<small>(Cadre réservé à Microsoft)</small> Numéro ESWO :	
--	--

La présente annexe est conclue conformément à l'Ordre de Services Microsoft Entreprise identifié ci-dessus (l'« Ordre de Services »). Les Termes de l'Ordre de Services sont incorporés à la présente par référence. Tous les termes qui ne sont pas définis aux présentes ont la signification qui leur est attribuée dans l'Ordre de Services. En cas de conflit entre la présente annexe et l'Ordre de Services, la présente annexe prévaudra.

Terme
La présente annexe entrera en vigueur et expirera en même temps que l'Ordre de Services (la « Durée »).

Table des matières

Terme	1
1 À propos de ce document	3
2 Services d'assistance disponibles	3
3 Services proactifs	3
3.1 Services proactifs	3
3.1.1 Services de planification	4
3.1.2 Services de mise en œuvre	4
3.1.3 Services de maintenance	5
3.1.4 Services d'optimisation	7
3.1.5 Services de formation	9
3.1.6 Services Proactifs personnalisés	10
4 Services réactifs	11
4.1 Services réactifs	11
4.1.1 Gestion des incidents Niveau 1	12
4.1.2 Gestion des incidents Niveau 2	13
4.1.3 Gestion des incidents Niveau 3	14
5 Gestion de Prestation de Services	15
5.1 Définition détaillée du champ d'application de la Gestion de Prestation de Services	16
5.2 Définition détaillée du champ d'application du Conseiller Technologique	17
6 Services et solutions améliorés	18
6.1 Ingénieurs Support Désignés.	18
6.2 Services de Support Personnalisé	19
6.2.1 Conditions préalables et limitations spécifiques au service	19
6.3 Support Hotfix Étendu	20
6.3.1 Conditions préalables et limitations spécifiques au service :	20
7 Conditions générales supplémentaires	21
8 Vos obligations	23

1 À propos de ce document

La présente Annexe aux Services Microsoft Support vous informe sur les services professionnels de support vendus par Microsoft.

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

Les services énumérés dans le présent document ne sont pas tous disponibles à l'échelle internationale. Pour obtenir des informations sur les services disponibles à l'achat dans votre pays, veuillez contacter votre représentant des Services Microsoft. Les services disponibles peuvent être modifiés.

2 Services d'assistance disponibles

Le présent document décrit les services disponibles à l'achat pour les **Services Microsoft Support de niveaux 1, 2 et 3**. Chaque Niveau comprend un ensemble de base de services de support qui inclut les Services Proactifs, les Services Réactifs et la Gestion de la Prestation de Services représentés par le symbole « ✓ ». Pour tous les Niveaux, des services supplémentaires ou des services avancés et des solutions peuvent être ajoutés à votre package de services de support pendant toute la Durée de votre Ordre de Services et sont représentés par un « + ». Dans la présente annexe, le symbole ↗ indique les éléments que vous pouvez voir énumérés sur votre Ordre de Services.

3 Services proactifs

3.1 Services proactifs

Les services Proactifs aident à prévenir les problèmes au sein de votre environnement Microsoft et peuvent être programmés avant la fourniture des services afin de garantir la disponibilité des ressources. Les services Proactifs suivants sont disponibles pour les niveaux de support tel que le définissent les présentes ou votre Ordre de Services.

3.1.1 Services de planification

Les services de planification fournissent des évaluations et des examens 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.

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

✓¹ - Consultez votre Ordre de Services ou Responsable de la Prestation de Services pour connaître les quantités incluses dans votre niveau de support. Des services supplémentaires peuvent également être achetés.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

✦ **Planification de solution** : Missions structurées pour vous aider et vous guider dans la planification de la mise en œuvre des déploiements technologiques Microsoft dans des environnements sur site, de cloud et hybrides. Ces services peuvent également inclure une évaluation de la conception, de la sécurité, des opérations informatiques ou de la gestion des changements de vos technologies Microsoft pour aider à planifier la mise en œuvre de votre solution technique afin de répondre aux résultats souhaités. Le service peut s'achever par un rapport sur l'évaluation technique et un plan de mise en œuvre de la solution.

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

✦ **Validation Technique** : Mission pour fournir des preuves permettant au client d'évaluer la faisabilité d'une solution technique proposée. La preuve peut être sous la forme de prototypes fonctionnels, de documents et de schémas, mais ce ne sont généralement pas des livrables prêts pour un environnement de production.

3.1.2 Services de mise en œuvre

Les services de mise en œuvre fournissent une expertise technique et en gestion de projet pour accélérer la conception, le déploiement, la migration, la mise à jour et la mise en œuvre des solutions technologiques Microsoft.

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

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

✦ **Services d'Intégration** : Mission directe en partenariat avec un ingénieur Microsoft afin de fournir une assistance au déploiement, à la migration, à la mise à jour ou au développement de

fonctionnalité. Cette assistance peut couvrir la planification et la validation d'une charge de travail de test ou de production avec des produits Microsoft.

3.1.3 Services de maintenance

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

Types de services de maintenance	Niveau de Support		
	1	2	3
Évaluation à la Demande*	✓	✓	✓
Évaluation à la Demande - Support à Distance par un Ingénieur	+	+	✓ ¹
Évaluation à la Demande - Support sur Site par un Ingénieur		+	+
Programme d'Évaluation		+	+
Contrôle de l'Intégrité		+	+
Évaluation hors connexion		+	+
Surveillance Proactive		+	+
Programmes d'Opérations Proactives (POP)		+	+
Programme d'Évaluation des Risques et de l'Intégrité en tant que Service (RAP as a Service)		+	+
Programme d'Évaluation des Risques et de l'Intégrité en tant que Service Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ - Inclus dans votre niveau de support.

✓¹ - Consultez votre Ordre de Services ou Responsable de la Prestation de Services pour connaître les quantités incluses dans votre niveau de support. Des services supplémentaires peuvent également être achetés.

⊕ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

* Les services d'évaluation à la demande sont susceptibles de ne pas être disponibles pour tous les produits.

🔗 **Évaluation à la Demande** : Accédez à une plateforme 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 peuvent couvrir des technologies limitées. Des frais d'utilisation des données peuvent s'appliquer en cas de dépassement des plans d'abonnement gratuits à Azure lors de l'exécution d'évaluations en libre-service.

🔗 **Évaluation à la Demande – Support à Distance et sur Site par un Ingénieur** : Parallèlement à l'utilisation de l'Évaluation à la Demande, un Ingénieur Microsoft sur site dans vos locaux (jusqu'à deux (2) jours maximum) et un ingénieur Microsoft à distance (jusqu'à un (1) jour maximum) sont

disponibles pour vous aider à analyser les données et à hiérarchiser les recommandations sur les corrections à apporter. Les évaluations sur site peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays.

Parallèlement à l'utilisation de l'Évaluation à la Demande, un ingénieur Microsoft sur site dans vos locaux (jusqu'à deux (2) jours maximum) et un ingénieur Microsoft à distance (jusqu'à un (1) jour maximum) peuvent être achetés pour vous aider à analyser les données et à hiérarchiser les recommandations sur les corrections à apporter.

✦ **Programme d'Évaluation** : Évaluation de la conception, de l'implémentation technique, des opérations ou de la gestion des changements de vos technologies Microsoft comparativement à nos recommandations. À l'issue de l'évaluation, l'équipe Microsoft collaborera avec vous afin de remédier aux problèmes potentiels et fournira un rapport sur l'évaluation technique de votre environnement avec, éventuellement, un plan de correction.

✦ **Contrôle de l'Intégrité** : Vérification de la conformité de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft comparativement à nos recommandations. Un ingénieur Microsoft planifie la mission de contrôle de l'intégrité avec vous, effectue le contrôle, analyse les données et délivre un rapport à la fin.

✦ **Surveillance proactive** : Fourniture d'outils de surveillance des opérations techniques et de recommandations pour affiner vos processus de gestion des incidents de serveurs. Ce service vous aide à créer des matrices d'incidents, à conduire des analyses d'incidents majeurs et à élaborer la conception pour une équipe technique solide.

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

✦ **Évaluation hors connexion** : Une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft, avec la collecte de données à distance ou par un ingénieur Microsoft, sur votre site. Les données collectées sont analysées par Microsoft à l'aide d'outils sur site, puis nous vous fournissons un rapport contenant nos conclusions et nos recommandations sur les corrections à apporter.

✦ **Programme d'Évaluation des Risques et de l'Intégrité en tant que Service (RAP as a Service)** : Une évaluation automatique de votre mise en œuvre de la technologie Microsoft, avec une collecte de données à distance. Les données collectées sont analysées par Microsoft afin de générer un rapport contenant nos conclusions et nos recommandations sur les corrections à apporter.

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

3.1.4 Services d'optimisation

Les services d'optimisation mettent l'accent sur les objectifs d'utilisation optimale des investissements technologiques du client. Ces services peuvent inclure l'administration à distance des services de cloud, l'optimisation de l'adoption des fonctionnalités des produits Microsoft par les utilisateurs finaux et l'assurance d'une sécurité renforcée et d'une posture d'identité.

Types de services d'optimisation	Niveau de Support		
	1	2	3
Services d'adoption			+
Atelier sur le scénario d'adoption		✓ ¹	✓ ¹
Diagnostic d'adoption			+
Planification de la valeur d'adoption, tableau de bord des résultats opérationnels et supervision améliorée de l'utilisation			+
Evergreen Readiness			+
Services Axés sur le Développement			+
Services Insights pour les développeurs		✓ ¹	✓ ¹
Assistance au Développement			+
Gestion des Services Informatiques		+	+
Services de Laboratoire			+
Services de Correction		+	+
Services de sécurité		+	+

✓¹ - Consultez votre Ordre de Services ou Responsable de la Prestation de Services pour connaître les quantités incluses dans votre niveau de support. Des services supplémentaires peuvent également être achetés.

+

🔗 **Services d'adoption** : Les services de support d'adoption proposent un ensemble de services vous permettant d'évaluer la capacité de votre organisation à modifier, contrôler et optimiser les évolutions relatives à votre achat de technologies Microsoft. Les services d'adoption peuvent contenir un ou plusieurs des programmes suivants :

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

entreprise, comme spécifié sur votre Ordre de Services. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans l'autorisation écrite expresse de Microsoft.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ **Services de Correction** : Mission directe en partenariat avec un ingénieur Microsoft afin de remédier aux problèmes identifiés lors d'un service d'Évaluation. Chaque mission, dont la durée est spécifiée en nombre de jours sur votre Ordre de Services, est effectuée en partenariat avec votre personnel technique.

🔗 **Services de sécurité** : Le portefeuille de solutions de sécurité Microsoft comprend quatre domaines : sécurité du cloud et identité, mobilité, protection améliorée des informations et infrastructure sécurisée. Les services de sécurité aident les clients à comprendre comment protéger leurs applications, infrastructure informatique et données contre des menaces internes et externes et comment innover dans ces domaines.

3.1.5 Services de formation

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

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

✓ - Inclus dans votre niveau de support.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

🔗 **Formation à la Demande** : Accès à une gamme de supports de formation en ligne et à des laboratoires en ligne depuis une bibliothèque numérique développée par des ingénieurs support Microsoft.

🔗 **Webcasts** : Accédez à des séances de formation hébergées par Microsoft, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, animées en ligne.

🔗 **Conférences interactives ou « Chalk Talk »** : Il s'agit, en règle générale, de séances d'une journée, sous forme de conférence et de démonstration, animées par un ingénieur Microsoft en personne ou en ligne, couvrant des sujets liés aux produits et à l'assistance technique.

🔗 **Ateliers** : Des séances de formation technique de haut niveau, couvrant un large éventail de sujets liés au support et à la technologie Microsoft, animées par un ingénieur Microsoft en personne ou en ligne. Les ateliers peuvent être achetés par participant ou comme un service spécifique à votre entreprise, comme spécifié sur votre Ordre de Services. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans l'autorisation écrite expresse de Microsoft.

3.1.6 Services Proactifs personnalisés

Types de services Proactifs personnalisés	Niveau de Support		
	1	2	3
Avoirs Proactifs	+	+	+
Services Proactifs Personnalisés (services de Maintenance, d'Optimisation et de Formation)		+	+

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

⇒ **Avoirs Proactifs** : Valeur des services échangeables constituant un avoir qui peut être échangé contre un ou plusieurs services supplémentaires parmi ceux mentionnés dans ce document, aux tarifs en vigueur communiqués par votre représentant des Services Microsoft. Une fois le service supplémentaire disponible programmé, nous déduisons la valeur de ce service de votre solde, arrondi à l'unité la plus proche.

⇒ **Services Proactifs Personnalisés** : La fourniture par nos collaborateurs, sur place ou en ligne, de services qui ne sont pas décrits dans le présent document, selon les instructions du client. Ces missions sont comptabilisées et facturées en nombre de jours et incluent les services de type Maintenance, Optimisation et Formation, ainsi que le support pour l'analyse des causes d'incident après la survenance d'un incident.

4 Services réactifs

4.1 Services réactifs

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

Types de services réactifs	Niveau de Support		
	1	2	3
Services de Conseil	✓	✓	✓
Assistance à la Résolution de Problèmes	✓	✓	✓
Gestion de la procédure d'escalade	✓	✓	✓
Support sur Site		+	+

✓ - Inclus dans le Niveau de base de services.

+ = Service supplémentaire pouvant être acheté.

🔗 **Services de Conseil** : Assistance téléphonique apportant aux professionnels informatiques un support à court terme (limité à six (6) heures) sur des problèmes imprévus. Les Services de Conseil peuvent englober des conseils, des instructions et des transferts de connaissance destinés à vous aider à déployer et mettre en œuvre les technologies Microsoft de façon à éviter les problèmes fréquemment rencontrés par les services d'assistance technique et à réduire le risque de pannes système. Les scénarios d'architecture, de développement de solutions et de personnalisation n'entrent pas dans le champ d'application de ces Services de Conseil.

🔗 **Assistance à la Résolution de Problèmes** : Assistance pour la résolution de problèmes présentant des signes spécifiques, rencontrés lors de l'utilisation de produits Microsoft, qui inclut la résolution d'un problème spécifique, d'un message d'erreur ou le dépannage d'une fonctionnalité qui ne fonctionne pas de la façon prévue pour des produits Microsoft. Les demandes d'Assistance peuvent être sollicitées par téléphone ou transmises par le Web. Les définitions de niveaux de gravité et les temps de réponse initiaux estimés par Microsoft sont détaillés dans les tableaux de gestion des incidents suivants (Tableaux 4.1.1, 4.1.2 et 4.1.3)

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

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

4.1.1 Gestion des incidents Niveau 1

Niveau 1	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité. • Nécessite une prise en charge dans un délai de huit (8) heures ouvrées¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Première réponse par téléphone dans un délai de huit (8) heures ouvrées ou moins¹ • Effort pendant les heures ouvrées¹ uniquement 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas • Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre • Nécessite une prise en charge dans l'heure 	<ul style="list-style-type: none"> • Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins. • Suivi continu 24 heures sur 24, 7 jours sur 7² 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité continue et engagement des ressources appropriées pour participer à la résolution des problèmes²

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

² Nous pouvons être amenés à 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.

4.1.2 Gestion des incidents Niveau 2

Niveau 2	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité. Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures ouvrées¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone dans un délai de quatre (4) heures ouvrées ou moins¹ Effort pendant les heures ouvrées¹ uniquement 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre Nécessite une prise en charge dans l'heure 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en une (1) heure ou moins. Désignation du Responsable des Situations Critiques après quatre (4) heures Suivi continu 24 heures sur 24, 7 jours sur 7² 	<ul style="list-style-type: none"> Allocation des ressources appropriées afin de maintenir le suivi de Microsoft Disponibilité et réponse de la part de l'autorité chargée de valider les modifications dans un délai de quatre (4) heures ouvrées

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

² Nous pouvons être amenés à 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.

4.1.3 Gestion des incidents Niveau 3

Niveau 3	Sévérité et situation	Notre réponse prévue	Votre réponse prévue
Impact standard sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Pertes ou dégradations des services modérées perturbant mais n'empêchant pas la poursuite raisonnable de l'activité. Nécessite une prise en charge dans un délai de quatre (4) heures ouvrées¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone dans un délai de quatre (4) heures ouvrées ou moins¹ Effort pendant les heures ouvrées¹ uniquement 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnées exactes de l'interlocuteur chargé du cas Réponse dans un délai de vingt-quatre (24) heures
Impact critique sur l'activité	<ul style="list-style-type: none"> Perte d'un procédé commercial clé et l'activité ne peut raisonnablement pas se poursuivre Nécessite une attention dans les trente (30) minutes 	<ul style="list-style-type: none"> Première réponse par téléphone en trente (30) minutes ou moins Ressources sur site, après vingt-quatre (24) heures, avec l'accord du client Désignation du Responsable des Situations Critiques Suivi continu 24 heures sur 24, 7 jours sur 7² Procédure d'escalade rapide vers les équipes produits Microsoft Notification de nos cadres supérieurs, le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> Communication avec nos cadres supérieurs, à notre demande Allocation des ressources appropriées pour un suivi 24 heures sur 24, 7 jours sur 7² Accès et réponse rapides

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

² Nous pouvons être amenés à 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.

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

Niveau 1 : Pour les incidents ayant un impact critique et standard sur l'activité, le service est disponible à la demande des clients pendant les heures ouvrées et assuré par des prestataires de services groupés. Ces prestataires de services peuvent également fournir des mises à jour de la procédure d'escalade, à la demande.

Niveaux 2 et 3 : Pour les incidents ayant un impact standard sur l'activité, le service est disponible à la demande des clients pendant les heures ouvrées auprès des prestataires de services groupés qui peuvent également fournir des mises à jour de la procédure d'escalade sur demande.

Pour les incidents ayant un impact critique sur l'activité, une procédure d'escalade améliorée est automatiquement mise en œuvre. Cette procédure est lancée après quatre (4) heures pour le Niveau 2 et immédiatement pour le Niveau 3 et si l'activité normale n'est pas rétablie après qu'un niveau de gravité a été affecté à l'incident. Un Responsable des Situations Critiques sera affecté à l'incident et chargé d'assurer des progrès techniques continus sur l'incident et de vous fournir des mises à jour sur l'état et un plan d'action.

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

5 Gestion de Prestation de Services

Les services de Gestion de la Prestation de Services suivants sont inclus à vos services d'assistance technique, sauf indication contraire aux présentes ou sur votre Ordre de Services et dépendent du Niveau de services acheté.

Niveau 1 : Les services de Gestion de la Prestation de Services sont coordonnés par un prestataire de services d'un groupe de ressources ou peuvent être fournis numériquement.

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

Niveau 3 : Des services de Conseiller Technologique peuvent être inclus dans le Niveau 3. Lorsque cela est possible, les clients peuvent choisir une charge de travail sur le cloud uniquement conformément aux services de Conseiller Technologique répertoriés dans ce document.

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

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

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

✓ - Inclus dans le Niveau de base de Services.

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

Lancement du Support :

Niveau 1 : Disponible sur demande, Lancement du Support est une présentation introductive des services de support qui sont inclus dans votre contrat de support de base, les services supplémentaires que vous avez achetés et ceux disponibles pour vos achats futurs.

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

Planification et Analyse des Services Exécutifs : Pour les Niveaux 2 et 3, ces conversations de planification et d'examen stratégiques dirigées par la Gestion de la Prestation de Services (« SDM ») avec des sponsors exécutifs pour les priorités organisationnelles clés assistées par la technologie.

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

Gestion et Analyse du Programme des Services :

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

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

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

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

➤ **Module Complémentaire Gestion de la Prestation de Services :** En tant que client du support de Niveau 2 ou 3, vous pouvez choisir d'acheter des ressources de gestion de prestation de services personnalisées supplémentaires afin de fournir des services de gestion de prestation de services, dans le cadre d'un champ d'application prédéterminé, qui ne sont pas explicitement détaillés dans ce document. Ces ressources opéreront à distance ou sur site dans vos locaux. Ce service est également offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

➤ **Gestion de la prestation de services sur site :** En tant que client de support de Niveau 2 ou 3, vous pouvez demander des visites sur site auprès de votre responsable de la prestation de services, qui peuvent nécessiter des frais supplémentaires par visite. Ce service est offert sous réserve de la disponibilité des ressources de Microsoft.

5.2 Définition détaillée du champ d'application du Conseiller Technologique

Le Conseiller Technologique est votre ressource technique désignée qui comprend votre environnement et qui peut relier les capacités techniques aux besoins et aux objectifs de votre organisation. Le Conseiller Technologique est disponible avec les services de support de Niveau 3 et peut inclure :

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

des services de mise en œuvre : le Conseiller Technologique travaille en étroite collaboration avec vous pour identifier votre charge de travail principale sur le cloud et vous aide à élaborer un plan de réussite sur le cloud pour vous aider à accélérer la planification et la mise en œuvre de services conçus pour assurer le bon fonctionnement de votre environnement.

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

6 Services et solutions améliorés

Outre les services fournis dans le cadre des services de base ou supplémentaires, les services et solutions avancés facultatifs suivants peuvent être achetés.

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

+ - Service supplémentaire pouvant être acheté.

+¹ - Service supplémentaire limité à 800 heures achetées.

6.1 Ingénieurs Support Désignés.

🔗 **Ingénieurs Support Désignés (Designated Support Engineering, DSE)** : Une assistance préventive disponible pendant les heures ouvrées standard (de 09 h 00 à 17 h 30 heure locale, à l'exception des jours fériés et des week-ends) pour les produits et technologies Microsoft spécifiques convenus avec vous et énumérés sur votre Ordre de Services. Les services de DSE s'achètent à l'avance par blocs d'heures et nous déduisons les heures utilisées de votre compte. Les DSE sont affectés, placés par ordre de priorité et assignés conformément à l'accord conclu entre les parties lors de la réunion de lancement, comme indiqué dans votre plan de prestation de services. La prestation des services des DSE est destinée au seul site de support identifié sur votre Ordre de Services.

Les services des DSE sont proposés dans les domaines suivants :

- 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.
- Acquérir et conserver une connaissance approfondie de vos activités actuelles et à venir et de la configuration de votre environnement informatique.
- Documenter de manière proactive des recommandations sur l'utilisation des livrables de Support Premier (par exemple, les comptes-rendus des études de prise en charge, les contrôles d'intégrité, les ateliers, les programmes d'évaluation des risques).
- Harmoniser vos activités de déploiement et d'exploitation avec vos implémentations actuelles ou futures de technologies Microsoft.
- Améliorer les compétences techniques et opérationnelles de votre personnel de support.

- Encourager et faciliter la création et la tenue à jour d'une documentation de support spécifique à vos besoins en termes de configuration d'environnement, de récupération d'urgence, de topologie réseau, etc. pour les technologies Microsoft désignées.

6.2 Services de Support Personnalisé

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

Les frais du programme de Support Personnalisé sont calculés comme si vous vous étiez inscrit dès le premier jour de disponibilité du programme de Support Personnalisé (par ex. : si le Support Personnalisé pour Windows Server 2003 SP2 était disponible à partir du 15 juillet 2015, mais que vous vous êtes inscrit le 13 octobre 2015, les frais seront calculés à compter du 15 juillet 2015). Les frais d'inscription au Support Personnalisé ne sont pas remboursables et ne peuvent être transférés entre le Support Personnalisé Standard et le Support Personnalisé Essentials.

6.2.1 Conditions préalables et limitations spécifiques au service

- Vous devez disposer d'un contrat de Services Microsoft Support pour demander un correctif. Lorsque le contrat de Services Microsoft Support est résilié ou expire, le service de Support Personnalisé prend fin à la même date.
- Vous devez installer et exécuter le service pack le plus récent pour les produits inscrits répertoriés dans votre Ordre de Services avant de recevoir le Support Personnalisé.
- Pour bénéficier du Support Personnalisé pour le ou les produits inscrits et avoir accès aux bulletins et mises à jour de sécurité, vous devez fournir un plan de migration détaillé comprenant le nombre d'appareils/d'instances, les étapes de déploiement trimestrielles et la date de fin de la migration. Si vous ne fournissez pas ce plan de migration, vous risquez de ne pas avoir accès aux livrables du Support Personnalisé.
- Dans le cadre des services de Support Personnalisé, un dispositif désigne toute instance, physique ou virtuelle, à laquelle le client souhaite appliquer une mise à jour de sécurité pour un produit spécifique. Le nombre de dispositifs doit être égal au nombre de déploiements prévus de la mise à jour de sécurité ou du correctif et non au nombre de dispositifs physiques.
- Vous pouvez bénéficier du Support Personnalisé sur le ou les sites de support définis sur votre Ordre de Services, si le site de support est inclus dans votre nombre total d'appareils et d'instances.
- Le Support Personnalisé couvre uniquement la version anglaise des produits inscrits, sauf accord écrit contraire. Si les deux parties conviennent de services de support dans une autre langue, les délais de support pourront être étendus à des fins de traduction (prestations qui pourront donner lieu à des frais de localisation supplémentaires).
- Les mises à jour de sécurité incluses dans les frais d'inscription sont déterminées par le type de service de Support Personnalisé acheté et le produit inscrit, comme indiqué ci-dessous :
 - **Support Personnalisé standard** : offre un support pour les produits dont le support prend fin *avant* le 1er janvier 2010 et comprend des mises à jour pour les failles de

sécurité définies comme critiques ou importantes par le Centre de Réponse aux Problèmes de Sécurité Microsoft (MSRC).

- **Support Personnalisé standard** : offre un support pour les produits dont le support prend fin *après* le 1er janvier 2010 et comprend des mises à jour pour les failles de sécurité définies comme critiques par le Centre de Réponse aux Problèmes de Sécurité Microsoft. Vous pouvez acheter des mises à jour de sécurité pour des failles définies comme Importantes par le MSRC moyennant des frais supplémentaires.
- **Support Personnalisé Essentials** : Vous pouvez acheter des mises à jour de sécurité définies comme critiques par le MSRC moyennant des frais supplémentaires par mise à jour, par dispositif. Vous ne pouvez pas acheter de mises à jour de sécurité définies comme importantes.
- La période minimale de Support Personnalisé est d'un trimestre. Les Clients peuvent se désabonner du Support Personnalisé sur une base trimestrielle avec un préavis minimum de quatorze (14) jours avant la date de facturation suivante.
- Des correctifs qui ne sont pas liés à la sécurité (par ex. : problèmes liés aux fuseaux horaires ou au passage à l'heure d'été) peuvent également être disponibles moyennant des frais supplémentaires.
- Vous pouvez demander l'accès aux mises à jour de sécurité et aux correctifs non liés à la sécurité (le cas échéant) pour les interlocuteurs que vous aurez désignés. Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant ce ou ces interlocuteurs désignés. Les mises à jour de sécurité et les correctifs ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre consentement écrit.
- Le Support Personnalisé ne permet pas de demander des caractéristiques, des fonctionnalités ou des modifications de conception supplémentaires, et n'inclut aucun service d'assistance au titre de la garantie.
- Bien que nous consentions des efforts raisonnables sur le plan commercial pour répondre à vos demandes de correctifs, vous reconnaissez que dans certains cas, il peut s'avérer impossible de créer ou de fournir une mise à jour de sécurité ou un correctif non associé à la sécurité, même s'il s'agit d'une mise à jour de sécurité critique ou importante.
- Si vous faites l'acquisition du Support Personnalisé directement auprès de Microsoft, vous devez appliquer les correctifs non associés à la sécurité et les mises à jour de sécurité aux produits inscrits concernés, y compris aux produits inscrits acquis par l'intermédiaire d'un Contrat de Licence en Volume Microsoft ou d'un Contrat de Licence Prestataire de Services Microsoft.

6.3 Support Hotfix Étendu

➤ **Support Hotfix Étendu** : Le Support Hotfix Étendu vous permet de demander des correctifs qui ne sont pas liés à la sécurité pour tout logiciel Microsoft entré dans la phase de support étendu, comme défini sur le site <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Ces services sont disponibles moyennant des frais supplémentaires, et sont définis dans une annexe distincte mentionnée sur votre Ordre de Services.

6.3.1 Conditions préalables et limitations spécifiques au service :

- Vous devez disposer d'un contrat de Services Microsoft Support avec support technique de résolution des problèmes pour la prise en charge d'une demande de correctif. Lorsque le

contrat de Services Microsoft Support est résilié ou expire, le service de support hotfix étendu prend fin à la même date.

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

7 Conditions générales supplémentaires

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

Conditions générales pour les Niveaux 1, 2 et 3 :

- Tous les services sont fournis à distance dans vos locaux situés dans les pays énumérés sur votre Ordre de Services, sauf mention écrite contraire. L'Ordre de Services décrit les services devant être fournis dans chacun de vos sites désignés.
- Tous les services seront fournis dans la langue du site Microsoft fournissant les services ou en anglais, sauf accord écrit contraire.
- Nous fournirons un support pour toutes les versions des produits Microsoft commercialisés, identifiés dans la Liste des Produits publiée de temps à autre par Microsoft sur le site <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou un site successeur identifié par Microsoft), sauf indication contraire dans un Ordre de Services ou une Annexe à la présente Description des Services, ou exclusion sur le site Web Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. La prise en charge de correctifs non liés à la sécurité n'est pas disponible pour les produits Microsoft en Phase de Support Étendu, comme défini sur le site <http://support.microsoft.com/lifecycle>, sauf si vous avez acheté ledit support comme étant un Support Hotfix Étendu tel que décrit dans la présente Description des Services ou au titre d'une Annexe à votre Ordre de Services.

- Le support pour les produits en version précommerciale et bêta n'est pas assuré, sauf mention contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis pendant la Durée d'un Ordre de Services, sont perdus s'ils ne sont pas utilisés pendant la Durée de l'Ordre de Services applicable.
- La programmation des services dépend de la disponibilité des ressources et les ateliers peuvent être annulés si le nombre d'inscriptions minimum n'est pas atteint.
- Nous pouvons être amenés à accéder à votre système par une connexion à distance pour analyser les problèmes, à votre demande. Notre équipe accèdera uniquement aux systèmes pour lesquels elle détient votre autorisation. Pour utiliser une connexion à distance, vous devez nous fournir l'accès et le matériel nécessaires.
- Certains services peuvent nous amener à devoir stocker les données de vos clients, à les traiter et à y accéder. Dans ce cas, nous utilisons des technologies approuvées par Microsoft et conformes à nos règles et processus de protection des données. Si vous exigez que nous utilisions des technologies non approuvées par Microsoft, vous comprenez et acceptez être seul responsable de l'intégrité et de la sécurité des données de vos clients et que Microsoft exclut toute responsabilité liée à l'utilisation de technologies non approuvées par Microsoft.
- Si vous souhaitez annuler un service déjà programmé, Microsoft peut déduire des frais d'annulation pouvant aller jusqu'à 100 % du prix du service, si l'annulation ou la reprogrammation a lieu moyennant un préavis de moins de quatorze (14) jours avant le premier jour de prestation.
- Lors de l'achat de services supplémentaires, nous pouvons demander l'inclusion d'un niveau de gestion de prestation de services correspondant pour faciliter la prestation.
- Si vous avez commandé un type de service et souhaitez l'échanger contre un autre, vous pouvez affecter la valeur équivalente à ce service alternatif, s'il est disponible dans votre niveau de support, en accord avec votre responsable de la prestation de services.
- Les incidents Avantages de la Software Assurance peuvent uniquement être convertis en ensemble de services de support de base dans le Niveau de support choisi, tel qu'indiqué dans l'Ordre de Services concerné. Après trente (30) jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le montant correspondant au déficit d'incidents Avantages de la Software Assurance que vous vous êtes engagé à convertir en services de Support Premier, tel que le mentionne votre Ordre de Services.
- Tous les services supplémentaires ne sont pas disponibles dans votre pays. Veuillez contacter votre responsable de la prestation de services pour plus d'informations.
- Les services de support se limitent à la fourniture de conseils et de recommandations liés au code vous appartenant ou appartenant à Microsoft.
- Vous reconnaissez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft auquel vous nous donnez accès est celui que vous possédez.
- Les services de support ne fournissent aucun code autre que le code échantillon.
- Des conditions minimales concernant la plateforme peuvent s'appliquer selon les services souscrits.
- Les Services ne peuvent pas être fournis pour vos clients.

Conditions générales pour les services Niveaux 2 et 3 :

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

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

8 Vos obligations

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

Vos responsabilités pour les Niveaux 1, 2 et 3 :

- Vous désignerez un responsable support client qui prendra en charge votre équipe et de la gestion de toutes vos activités de support, ainsi que des processus internes d'envoi de requêtes de services à nos services.
- Vous vous engagez à collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services en fonction des services que vous avez achetés.
- Vous vous engagez à nous informer de tout changement concernant les interlocuteurs désignés nommés sur votre Ordre de Services.
- Nous pouvons être amenés à vous demander d'identifier le problème et d'effectuer des activités de résolution. Ces activités peuvent inclure l'analyse du réseau, la capture de messages d'erreur, la collecte d'informations de configuration, la modification de la configuration des produits, l'installation de nouvelles versions de logiciels ou de nouveaux composants ou la modification de processus.
- Il vous incombe de sauvegarder vos données et de reconstituer les fichiers perdus ou altérés à la suite de défaillances majeures. Vous êtes également responsable de l'implémentation des procédures nécessaires à la protection de l'intégrité et de la sécurité de vos logiciels et données.
- Vous acceptez de répondre aux enquêtes et à nous communiquer des commentaires sur les services et le support achetés dans le cadre du présent contrat. Vous identifierez les contacts qui fourniront des commentaires et participeront à une nouvelle expérience numérique en échange de l'accès aux experts Microsoft qui façonneront les technologies, les laboratoires et le contenu de demain basés sur les commentaires des utilisateurs. Les séances peuvent durer de 30 minutes à 1 heure (pas plus de 10 heures par mois) et les participants acceptent d'être enregistrés aux fins d'évaluation ou d'amélioration des services et des offres de support.
- Vous prenez à votre charge tous les frais de déplacement ou autres encourus par vos salariés ou prestataires.
- Votre responsable de la prestation de services peut vous demander de prendre en charge d'autres responsabilités en fonction du service acquis.
- En fonction du Niveau acheté et présenté ci-dessous, vous pouvez désigner des interlocuteurs nommés, qui peuvent créer des demandes de support via le site Web de support Microsoft ou par téléphone. Les administrateurs de services basés sur le cloud peuvent également soumettre des demandes de support cloud via les portails de support concernés. En plus du

Responsable Support Client (CSM) de votre compte, le nombre d'interlocuteurs nommés suivant, avec notamment les administrateurs du cloud, seront autorisés à créer des demandes de requête d'assistance. Des contacts supplémentaires peuvent être achetés jusqu'à vos seuils de Niveau.

- Niveau 1 – Quatre (4) interlocuteurs nommés maximum
- Niveau 2 – Vingt (20) interlocuteurs nommés maximum
- Niveau 3 – Trente (30) interlocuteurs nommés maximum

Vos responsabilités pour les Niveaux 2 et 3 :

- Vous vous engagez à soumettre vos demandes de services Proactifs avec les données nécessaires ou correspondantes au plus tard soixante (60) jours avant la date d'expiration de l'Ordre de Services applicable.
- Vous acceptez de fournir à nos équipes de prestation de services, devant être présentes sur site, un téléphone, un accès haut débit à Internet et un accès à vos systèmes et outils de diagnostic internes, selon le cas.