

Services d'entreprise de Microsoft

Description des services

Octobre 2015

Table des matières

1	À propos de ce document	2
2	Services-conseils	3
2.1	Méthode d'achat	3
2.2	Descriptions des ensembles.....	4
2.2.1	Programme de stratégie d'entreprise	4
2.2.2	Mission pour entreprise de stratégie d'entreprise : Nuage, Mobilité ou Productivité	5
2.3	Programme de stratégie d'entreprise et description des services	6
2.3.1	Services du programme de stratégie d'entreprise	6
2.3.2	Modules de services de stratégie d'entreprise	6
2.4	Exclusions et limites.....	7
2.5	Vos responsabilités.....	8
3	Services d'assistance	9
3.1	Méthode d'achat	9
3.2	Descriptions des ensembles.....	9
3.2.1	Ensembles à l'échelle de l'entreprise.....	9
3.2.2	Solutions améliorées.....	10
3.3	Description des services	10
3.3.1	Services proactifs.....	10
3.3.2	Gestion de prestation des services.....	12
3.3.3	Services réactifs.....	15
3.4	Services améliorés	17
3.4.1	Ensembles d'accélération	17
3.4.2	Soutien technique désigné.....	18
3.4.3	Assistance personnalisée.....	18
3.4.4	Assistance prolongée pour les correctifs.....	20
3.4.5	Premier Ultimate.....	21
3.4.6	Soutien de troisième catégorie.....	21
3.5	Solutions améliorées.....	22
3.5.1	Services essentiels à la mission Premier	22
3.6	Solutions pour partenaires	22
3.7	Conditions supplémentaires	22
3.8	Vos responsabilités.....	24
4	Changements apportés au document.....	26

1 À propos de ce document

La Description des Services fournie par les services d'entreprise de Microsoft offre des renseignements sur les services professionnels offerts par Microsoft.

Veillez vous familiariser avec les descriptions des services que vous vous procurez, y compris les conditions préalables, les avis de non-responsabilité, les restrictions et vos responsabilités. Le service dont vous faites l'acquisition sera indiqué sur votre ordre de travail pour les services d'entreprise ou sur un autre énoncé de services applicable qui fait référence à ce document et qui le contient.

Tous les services indiqués dans ce document sont offerts partout dans le monde. Pour connaître les services offerts dans votre région, veuillez communiquer avec votre représentant des services Microsoft. Les services offerts sont susceptibles d'être modifiés.

2 Services-conseils

2.1 Méthode d'achat

Les services-conseils peuvent être achetés sous forme d'ensemble ou de services individuels. Les services offerts sont indiqués ci-dessous.

Service	Définition
Stratégie d'entreprise Programme	Les services de stratégie d'entreprise de Microsoft accélèrent la croissance de la valeur commerciale des clients en aidant ceux-ci à dégager la valeur maximale de leurs investissements technologiques dans un monde où priment la mobilité et l'infonuagique.
Stratégie d'entreprise Nuage pour entreprise	Une mission de 10 semaines menée par un architecte d'entreprise et soutenue par l'équipe de prestation de services Microsoft qui vous aide à découvrir de nouvelles façons de mettre en œuvre des processus commerciaux modernes et à obtenir un avantage concurrentiel en explorant et en utilisant les solutions infonuagiques de Microsoft. Vous pourrez ainsi profiter de processus commerciaux modernes qui vous donneront une longueur d'avance. Cette mission propose une gamme complète de renseignements sur les applications, la plateforme et l'infrastructure pour vous aider à faire grandir votre entreprise, à réduire vos coûts et à éliminer les risques liés aux projets de mise en œuvre de TI de grande envergure.
Stratégie d'entreprise Mobilité pour entreprise	Une mission de 10 semaines menée par un architecte d'entreprise et soutenue par l'équipe de prestation de services Microsoft qui offre des conseils pour améliorer les expériences des utilisateurs finaux et des clients et qui présente des solutions pour entreprise qui aident à mettre sur pied une mobilité d'entreprise pour les utilisateurs et à permettre aux scénarios commerciaux de se dérouler de façon sécuritaire et avec un encadrement adéquat. Cette mission vous permet de visualiser des scénarios qui répondent à vos objectifs commerciaux principaux tout en créant une feuille de route réaliste et réalisable sur la façon dont vous utiliserez la technologie pour atteindre ces objectifs.
Stratégie d'entreprise Productivité pour entreprise	Une mission de 10 semaines menée par un architecte d'entreprise et soutenue par l'équipe de prestation de services Microsoft qui aide les clients à offrir des expériences de connexion interentreprise incroyables aux employés, à concevoir des scénarios de productivité commerciale qui atteignent les objectifs stratégiques et à élaborer une feuille de route réaliste et réalisable sur la façon d'utiliser la technologie pour atteindre ces objectifs, le tout dans un contexte de sécurité et de fiabilité robustes.

Légende : ➤ indique les éléments que vous pourriez retrouver sur votre ordre de travail.

2.2 Descriptions des ensembles

2.2.1 Programme de stratégie d'entreprise

Le programme de stratégie d'entreprise peut être acheté sous forme d'ensemble (combinaison de services) ou de modules de services individuels. Les modules et les avantages compris dans le programme sont décrits à la section 2.3, « [Programme de stratégie d'entreprise et description des services](#) ».

Ensembles

➤ Stratégie d'entreprise – Connexion

Article	Services compris
Architecte Microsoft	Jusqu'à 400 heures par année de prestation de services par un architecte Microsoft et l'équipe de prestation de services d'entreprise de Microsoft
Modules de services de stratégie d'entreprise	Jusqu'à trois des neuf modules de services de stratégie d'entreprise décrits à la section 2.3.2, « Modules de services de stratégie d'entreprise » comme convenu et documenté avec vous dans le plan de prestation des services
Avantages du programme	Plan de prestation des services Réseau Stratégie d'entreprise Bibliothèque Stratégie d'entreprise

➤ Stratégie d'entreprise – Fondation

Article	Services compris
Architecte Microsoft	Jusqu'à 800 heures par année de prestation de services par un architecte Microsoft et l'équipe de prestation de services d'entreprise
Modules de services de stratégie d'entreprise	N'importe quelle combinaison des neuf modules de services de stratégie d'entreprise décrits à la section 2.3.2, « Modules de services de stratégie d'entreprise », comme convenu et documenté avec vous dans le plan de prestation des services
Avantages du programme	Plan de prestation des services Réseau Stratégie d'entreprise Bibliothèque Stratégie d'entreprise

➤ Stratégie d'entreprise – Gammes

Article	Services compris
Architecte Microsoft	Jusqu'à 1 600 heures par année de prestation de services par un architecte Microsoft et l'équipe de prestation de services d'entreprise

Modules de services de stratégie d'entreprise	N'importe quelle combinaison des neuf modules de services de stratégie d'entreprise décrits à la section 2.3.2, « Modules de services de stratégie d'entreprise », comme convenu et documenté avec vous dans le plan de prestation des services
Avantages du programme	Plan de prestation des services Réseau Stratégie d'entreprise Bibliothèque Stratégie d'entreprise

Modules individuels

Vous pouvez vous procurer n'importe quelle combinaison des neuf modules de services de stratégie d'entreprise décrits à la section 2.3.2, « [Modules de services de stratégie d'entreprise](#) », selon vos exigences.

Article	Services compris
Architecte Microsoft	Prestation de services par un architecte Microsoft pendant le nombre d'heures indiqué sur votre ordre de travail
Modules de services de stratégie d'entreprise	Un ou plusieurs modules de services de stratégie d'entreprise décrits à la section 2.3.2, « Modules de services de stratégie d'entreprise », comme indiqué sur votre ordre de travail

2.2.2 Mission pour entreprise de stratégie d'entreprise : Nuage, Mobilité ou Productivité

Ensembles

📌 Mission pour entreprise ESP

Article	Services compris
Architecte Microsoft	Jusqu'à 480 heures par année de prestation de services par un architecte Microsoft et l'équipe de prestation de services d'entreprise
Approche des modules de l'ensemble	<p>Aide le client à concevoir de grands projets et à commencer modestement en indiquant comment la valeur est calculée et quels sont les écarts à résoudre, et à élaborer un plan de transformation pour concrétiser leur vision commerciale.</p> <p>Les modules de services applicables sont des services à prix fixe et à résultats déterminés qui se concentrent sur le domaine technologique ou la charge de travail choisis, comme documenté dans le plan de prestation des services, à l'aide d'une approche cohérente et progressive :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioriser. Du personnel de Microsoft aidera le client à concevoir et à prioriser des scénarios commerciaux propres à son domaine et évaluera le degré de préparation du client. • Planifier. Du personnel de Microsoft proposera des options architecturales et des recommandations sur les scénarios prioritaires, l'analyse de rentabilité et la conception de prototype.

- **Parvenir.** Le client se voit présenter un plan qui comprend des renseignements sur les cadres de gouvernance, de risque et de conformité, un plan qui constitue une feuille de route pour parvenir, en fonction de la maturité informatique, à la situation désirée.

Avantages du programme	Plan de prestation des services
	Réseau Stratégie d'entreprise
	Bibliothèque Stratégie d'entreprise

2.3 Programme de stratégie d'entreprise et description des services

Que vous vous procuriez la stratégie d'entreprise sous forme d'ensemble ou de modules de services individuels, un architecte Microsoft créera et proposera un plan de prestation des services qui définit des étapes et des objectifs et détermine le processus, les données et les règles qui permettront de faire un suivi de la progression comparativement au plan. L'architecte Microsoft comparera les mises à jour mensuelles de votre progression par rapport au plan et il gèrera l'équipe de prestation de services Microsoft collaboratrice. L'équipe de prestation de services Microsoft peut comprendre des ressources provenant des centres de services Microsoft et des centres d'excellence des services qui faciliteront la prestation grâce à expertise sur les sujets concernés ou en proposant des conseils sur les pratiques recommandées, des directives précises sur des technologies Microsoft ou des architectures de référence.

2.3.1 Services du programme de stratégie d'entreprise

Lorsque vous vous procurez l'un des ensembles définis précédemment, les avantages de programme suivants sont inclus pour toute la durée de la mission :

Réseau Stratégie d'entreprise : Un accès, au moyen de l'architecte Microsoft, à divers types d'expertises provenant de l'ensemble des groupes de recherche et de développement de Microsoft.

Bibliothèque Stratégie d'entreprise : Une collection très bien fournie comprenant, notamment, des connaissances approfondies sur plusieurs domaines, des outils d'évaluation de performance, des architectures commerciales et technologiques et des modèles et méthodes de référence.

2.3.2 Modules de services de stratégie d'entreprise

Voici la liste des modules de services offerts :

🔗 **Atelier de découverte de valeur :** un atelier qui soumet les intervenants en gestion et en technologie à un processus de conceptualisation et d'innovation pour cibler des scénarios qui présentent des occasions de faire grandir l'entreprise et d'attirer de nouveaux clients.

🔗 **Plan de valeur de contrat d'entreprise :** propose une feuille de route et des initiatives qui déterminent la valeur commerciale de vos investissements en matière de logiciels et d'appareils Microsoft, y compris un ensemble de recommandations permettant d'accélérer la mise en œuvre et l'adoption des investissements.

🔗 **Optimisation de gamme :**

- **Optimisation de gamme de projets :** un rapport qui s'appuie sur une évaluation de vos gammes de TI portfolios (y compris les capacités, les services de TI et les gammes de programmes ou de

projets actuelles) et qui cible des façons dont les appareils et services Microsoft peuvent permettre de rationaliser certaines gammes dans le contexte de la stratégie commerciale actuelle de l'entreprise.

- **Optimisation de gamme d'applications** : un rapport qui s'appuie sur une évaluation de votre gamme d'applications logicielles, une analyse des caractéristiques de votre charge de travail et une architecture de solution qui propose des recommandations pour la future distribution des applications ciblées, y compris les applications hébergées en ligne.

⇒ **Options et recommandations d'architecture** : un document de définition et de recommandation d'architecture pour toute l'entreprise qui présente des options d'architecture viables et les compare à une charte de programme, aux principes d'architecture, aux normes en TI et aux contraintes.

⇒ **Plan de valeur** : un plan de programme détaillé, des conseils d'adoption et de changement, une carte de pointage de valeur et une gouvernance qui appuie la recommandation et la feuille de route décrites à la section « Options et recommandations d'architecture ».

⇒ **Développement d'analyse de rentabilité** : un modèle de valeur commerciale qui s'appuie sur une analyse financière de vos projections de coûts et des avantages quantifiables pour le scénario commercial proposé.

⇒ **Gestion de l'adoption et du changement** : un module qui vous aide à mettre en œuvre le plan d'adoption et de changement (y compris les communications, la préparation ou la formation et le soutien) et qui offre des mécanismes de surveillance, de suivi et d'atténuation des risques d'adoption pour une ou plusieurs initiatives.

⇒ **Gestion de la valeur** : un rapport qui comptabilise et suit la progression de l'initiative comparativement à vos indicateurs clés de performance et aux systèmes de mesure internes de l'initiative comme les engagements, les cartes de pointage et les examens.

⇒ **Gestion de la gouvernance, du risque et de la conformité des programmes** : un cadre qui vous permet de surveiller l'état d'un programme et qui présente des rapports qui s'appuient sur une structure de gouvernance définie, comme les comités directeurs et les comités d'étude, pour faciliter une prise de décisions efficace tout au long du cycle de vie du programme.

2.4 Exclusions et limites

La prestation de nos services comprend les exclusions et limites suivantes :

- Les services-conseils du programme de stratégie d'entreprise ne comprennent que des avis et des conseils concernant uniquement la mise sur pied et l'utilisation de technologies Microsoft.
- La décision de suivre ou non les avis, les conseils et les recommandations de Microsoft est à votre seule discrétion.
- Les licences de produits ne sont pas comprises dans les services-conseils et doivent être achetées séparément.
- Microsoft ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie concernant les résultats que vous obtiendrez en suivant les avis, les conseils ou les recommandations de Microsoft.

- Les services de consultation du programme de stratégie d'entreprise ne comprennent pas la mise en œuvre de produits, la résolution de problèmes, la réparation de matériel, l'étude de code source n'appartenant pas à Microsoft ou encore des consultations techniques ou des consultations sur l'architecture autres que celles prévues par les services décrits précédemment.
- Dans le cas de code source n'appartenant pas à Microsoft, nos services se limitent à des analyses de données binaires, par exemple un vidage du processus ou un traçage de moniteurs de réseaux.

Dans les situations où une visite non prépayée d'architectes Microsoft ou de ressources de l'équipe de prestation de services est convenue mutuellement, les dépenses de déplacement et de subsistance raisonnables vous seront facturées.

2.5 Vos responsabilités

Le succès des missions de consultation et le rendement de nos obligations dépendent de votre participation tout au long de la mission et nécessite notamment, sans s'y limiter :


- Que vos représentants, votre personnel des TI et vos ressources, y compris votre matériel, vos logiciels, votre connectivité Internet et vos locaux de bureaux soient disponibles;
- Que vous fournissiez des renseignements précis et complets en temps opportun à l'équipe de prestation de services lorsqu'elle en fait la demande;
- Que vous donniez accès aux renseignements concernant votre organisation;
- Que vous exécutiez de façon efficace et en temps opportun les responsabilités qui vous sont assignées;
- Que votre direction prenne les décisions et fasse les approbations en temps opportun;
- Que vous assumiez les frais de déplacement et autres frais engagés par vos employés ou sous-traitants.

3 Services d'assistance

3.1 Méthode d'achat

L'assistance Premier est offerte sous forme d'ensemble de services individuels. Les ensembles offerts sont indiqués ci-dessous.

Service	Définition
Ensembles à l'échelle de l'entreprise	Un ensemble de services qui offre une assistance pour tous les produits et services en ligne Microsoft commerciaux pris en charge qu'utilise votre organisation. Les ensembles peuvent être personnalisables ou fixes.
Ensembles pour développeurs	L'assistance Premier pour développeurs est un service axé sur le développement qui aide votre personnel à concevoir, mettre en œuvre et prendre en charge les applications développées avec des technologies Microsoft.
Ensembles de solution améliorée	Un ensemble de services d'assistance qui cible un produit Microsoft ou système de TI client précis. Offert avec l'ensemble personnalisable.

Légende :  indique les éléments que vous pourriez retrouver sur votre ordre de travail.

3.2 Descriptions des ensembles

3.2.1 Ensembles à l'échelle de l'entreprise

Les ensembles à l'échelle de l'entreprise comprennent : Des ensembles personnalisables (adaptés à vos exigences) ou fixes (à services prédéterminés avec contrat fixe).

Ensemble personnalisable

L'ensemble d'assistance est personnalisé à partir des articles ci-dessous pour répondre à vos exigences.

Article	Services offerts
Services proactifs	Les services décrits à la section 3.3.1, « Services proactifs », peuvent être inclus dans votre ensemble d'assistance
Gestion de prestation des services	Compris dans tous les ensembles. Le modèle de prestation et le niveau de service sont personnalisés comme décrit à la section 3.3.2, « Gestion de prestation des services »
Services réactifs	Les services décrits à la section 3.3.3, « Services réactifs », peuvent être inclus dans votre ensemble d'assistance
Services améliorés	Des services supplémentaires, décrits à la section 3.4, « Services améliorés » peuvent être ajoutés à votre ensemble d'assistance

Ensemble fixe

Un ensemble de services d'assistance d'entrée de gamme avec un contrat d'un an

Article	Services compris
Services proactifs	Un « Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service »
Gestion de prestation des services	Un niveau de service de base, offert au moyen d'un modèle collectif, est compris, comme décrit à la section 3.3.2, « Gestion de prestation des services »
Services réactifs	Jusqu'à 20 heures d'« aide à la résolution de problèmes »

3.2.2 Solutions améliorées

Les ensembles de solutions améliorées ciblent un produit Microsoft ou système de TI client précis. Les services offerts sont indiqués ci-dessous.

Article	Description
Services essentiels à la mission Premier	Offrent un niveau d'assistance supérieur pour un ensemble précis de produits Microsoft compris dans vos solutions commerciales essentielles. Cette assistance est présentée à la section 3.5.1 « Services essentiels à la mission Premier »

3.3 Description des services

Les articles combinés pour créer votre ensemble d'assistance Premier sont décrits dans cette section.

3.3.1 Services proactifs

Les services proactifs aident à prévenir que des problèmes surgissent dans votre environnement Microsoft et sont généralement inscrits au calendrier avant la prestation du service pour aider à garantir que les ressources nécessaires sont disponibles.

Services d'évaluation

Les services d'évaluation offrent un examen de vos infrastructures ou de vos documents de soutien pour cibler les améliorations que vous pouvez y apporter.

🔗 **Bilan de santé** : un examen comparant votre mise en œuvre des technologies Microsoft avec nos pratiques recommandées. Un ingénieur Microsoft planifie la mission de bilan de santé avec vous puis effectue l'évaluation, analyse les données et vous présente un rapport une fois le bilan effectué.

🔗 **Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service(PERS en tant que service)** : une évaluation automatique de votre mise en œuvre des technologies de Microsoft où les données sont recueillies à distance. Les données recueillies sont analysées par Microsoft et

vous recevrez un rapport indiquant les conclusions de l'évaluation et des recommandations de corrections.

✦ **Programme d'évaluation de risques et de santé en tant que service Plus (PERS en tant que service Plus) :** Le PERS en tant que service est suivi d'un atelier personnalisé d'optimisation de système se déroulant dans votre établissement et qui porte sur la planification des corrections et sur le transfert de connaissances.

✦ **Évaluation hors connexion :** une évaluation automatique de votre mise en œuvre des technologies de Microsoft où les données sont recueillies à distance ou sur place par un ingénieur Microsoft. Les données recueillies sont analysées par Microsoft à l'aide d'outils utilisés sur place, et vous recevrez un rapport indiquant les conclusions de l'évaluation et des recommandations de corrections.

✦ **Programme d'évaluation de la sécurité :** une évaluation des technologies et des processus portant sur la façon dont votre organisation donne accès à son environnement informatique. À la fin du service, vous recevrez un rapport contenant une analyse des risques de sécurité déterminés et des suggestions pour réduire votre profil de risque.

Services de formation

Les services de formation vous aident à améliorer les compétences techniques et opérationnelles de votre personnel.

✦ **Présentations au tableau :** des séances de formation, sous forme de cours magistral avec démonstration, qui durent habituellement une journée, menées en ligne ou sur place par un ingénieur Microsoft et qui couvrent des sujets concernant les produits et l'assistance.

✦ **Abonnements sur demande :** un abonnement donne accès à du matériel de formation en ligne provenant d'une bibliothèque d'atelier conçue par des ingénieurs Microsoft. Les abonnements sont vendus en fonction du nombre de participants.

✦ **Webdiffusions :** des séances de formation présentées par Microsoft, à distance, sur Internet. Les webdiffusions peuvent être achetées en fonction du nombre de participants ou comme prestation dédiée pour votre organisation, comme indiqué sur votre ordre de travail.

✦ **Ateliers :** des séances de formation technique pratique avancée pouvant couvrir une vaste sélection de sujets concernant l'assistance et les technologies Microsoft menées sur place ou en ligne par un ingénieur Microsoft. Les ateliers peuvent être achetés en fonction du nombre de participants ou comme prestation dédiée pour votre organisation, comme indiqué sur votre ordre de travail. Les ateliers ne peuvent pas être enregistrés sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite de Microsoft.

Services opérationnels

Les services opérationnels aident à gérer le personnel, les problèmes de processus ou technologiques et les risques pour permettre aux entreprises d'atteindre leurs objectifs.

✦ **Services de laboratoire :** là où cela est possible dans votre région, Microsoft peut vous offrir un accès à un laboratoire afin de soutenir vos efforts de développement de produits, de positionnement et de test ou vos activités de prototypage ou de migration relatives aux produits de Microsoft.

✦ **Accélérateur d'intégration :** une mission directe avec un ingénieur Microsoft qui travaillera de concert avec vous pour vous offrir une assistance pour la mise en œuvre, la migration ou la mise à

jour. Cette assistance peut comprendre de l'aide pour la planification et la validation de concepts ou de charge de travail utilisant des produits Microsoft.

🔗 **Surveillance proactive** : des outils de surveillance des activités techniques et des recommandations de perfectionnement de vos processus de gestion des incidents. Ce service vous aide à élaborer des matrices d'incident, à effectuer des examens de problèmes graves et à mettre sur pied une équipe d'ingénierie durable.

🔗 **Programmes d'activité proactifs (PAP)** : un examen, effectué conjointement avec votre personnel sur place ou à distance par une ressource de soutien, qui compare vos processus de planification, de conception, de mise en œuvre ou d'activités à nos pratiques recommandées.

🔗 **Correction côte à côte** : une mission directe avec un ingénieur Microsoft qui travaillera de concert avec vous pour régler les problèmes ciblés lors d'un service d'évaluation. La durée de chaque mission est indiquée par un nombre de jours sur votre ordre de travail, et la mission est offerte en partenariat avec votre personnel d'ingénierie.

🔗 **Services proactifs personnalisés**

une mission avec notre personnel visant à offrir des services, sur place ou en ligne, à votre discrétion, qui ne sont pas décrits dans ce document. Ces missions sont calculées et facturées en jours.

Les champs ciblés par les services proactifs personnalisés sont les suivants :

- Services d'évaluation
- Services de formation
- Services opérationnels

🔗 **Assistance de soutien**

Lorsqu'ils sont offerts, les services proactifs peuvent être vendus comme une quantité d'heures d'assistance de soutien. Ces heures peuvent être échangées contre un ou plusieurs des services proactifs décrits ci-dessus, qui sont fournis par un représentant des services Microsoft aux taux actuels. Après avoir planifié le service proactif, nous déduirons le nombre d'heures d'assistance de soutien approprié de votre solde, arrondi à l'heure la plus près, selon le tarif quotidien ou les frais fixes prévus pour le service. Si vous commandez un type de service d'assistance de soutien et que vous souhaitez remplacer un service, il est possible de transférer les heures déjà achetées d'un service à l'autre, si celui-ci est offert et si vous et votre gestionnaire de prestation des services en avez convenu.

3.3.2 Gestion de prestation des services

🔗 **Gestion de prestation des services**

Toutes les troupes d'assistance Premier sont coordonnées par un gestionnaire de prestation des services (GPS). Dans certains pays, ce rôle est également appelé directeur technique de compte (TAM) ou directeur de compte d'assistance. En matière d'assistance Premier pour développeurs, votre gestion de prestation des services est fournie par un directeur du développement d'applications (DDA) et peut être affinée, selon le modèle de prestation, le niveau de service et le pays. Sauf indication contraire sur votre ordre de travail, le modèle de prestation sera Désigné, et le niveau de service sera De base.

🔗 **Directeur du développement d'applications (DDA) :**

En ce qui concerne les ensembles pour développeurs, votre gestion de prestation des services est fournie par un DDA possédant une vaste expertise dans l'industrie des développeurs et une compréhension des

technologies des développeurs. En plus du rôle du GPS, votre DDA fournira une assistance et des conseils techniques directement à votre équipe de développeurs et à vos architectes logiciels pour votre mise en œuvre particulière.

Modèle de prestation

Article	Définition
Collectif	Effectué par un groupe de personnes situées à distance
Désigné	Fourni à temps partiel, sur place ou à distance, par une personne désignée qui approvisionne également d'autres clients des services d'assistance Premier de Microsoft
Exclusif	Fourni à temps partiel, sur place ou à distance, par une personne désignée dont l'approvisionnement est axé sur un seul client des services d'assistance Premier de Microsoft

Niveau de service

Article	Définition
De base	Comprend une coordination générale ainsi qu'une présentation des services, une planification de la prestation des services, des évaluations des services, une assistance et des conseils en matière de sécurité critique, une gestion des incidents, une gestion des crises, des services d'information et une gestion de l'abonnement aux services
Standard	Comprend tous les services de base ainsi qu'une évaluation initiale et une planification des corrections
Prolongé	Comprend tous les services standard ainsi que les communications sur le cycle de vie des produits et des services en ligne de Microsoft, une analyse des tendances et des conseils en matière d'incident et des conseils sur les processus.

Détails sur le champ d'application

Les services suivants sont offerts aux clients qui se procurent un niveau de gestion de prestation des services de base :

Présentation des services : Présentation des services d'assistance Premier, y compris une explication sur la façon de choisir et d'organiser les services proactifs ainsi qu'une démonstration sur la façon d'enregistrer les demandes d'assistance réactives et d'utiliser les outils offerts.

Plan de prestation des services (PPS) : Base de vos services d'assistance Premier comprenant un plan de services personnalisé créé en collaboration avec votre équipe afin de déterminer comment et quand recourir aux services. Nous supervisons et nous adaptons votre PPS selon vos besoins pendant la durée du contrat.

Évaluations des services : Nous examinons en continu les services déjà fournis et discutons avec vous de leur prestation ainsi que des améliorations qui leur ont été apportées. Nous passons également en revue vos commentaires et discutons avec vous des mesures à prendre ou des ajustements à apporter. Ces évaluations peuvent comprendre des rapports d'état standard ou des

réunions sur place ou virtuelles pour discuter de l'état des services (si les déplacements sur place sont autorisés). Si vous disposez de services en ligne, vos évaluations de services comprendront l'état des demandes de services et des incidents de services ainsi que des renseignements sur le temps de fonctionnement. Les évaluations de services peuvent également être personnalisées, mais cette personnalisation pourrait nécessiter un achat supplémentaire, selon le niveau de gestion de prestation des services compris dans l'achat de vos services.

Assistance et conseils en matière de sécurité critique : Avis de publication de bulletins Microsoft portant sur la sécurité dite « critique ». Si votre GPS est désigné ou exclusif, il vous aidera à évaluer l'incidence de l'information contenue dans ces bulletins sur votre infrastructure TI.

Gestion des incidents : Surveillance par votre GPS des incidents nécessitant une assistance pour garantir leur prompt résolution ainsi qu'une prestation d'assistance de haute qualité. Cela peut comprendre le développement des plans de réaction aux incidents, l'identification d'une personne-ressource principale pour les mises à jour de l'état pendant les incidents et la facilitation de l'analyse des causes fondamentales après la survenue d'un incident. Si vous disposez de services en ligne, cela peut inclure un résumé de la cause de l'incident et l'entente sur les niveaux de service (ENS).

Gestion des crises : Prise en charge et communication du problème par le GPS et les gestionnaires de situations critiques 24 heures sur 24 lorsque surviennent des situations critiques ayant une forte incidence sur vos opérations.

Services d'information : Diffusion de bulletins et prestation de sites Web et de ressources axés sur les produits et les services Microsoft pertinents pour votre environnement. Cela peut comprendre le soutien et les renseignements opérationnels à propos des technologies et des outils de dépannage de Microsoft et des références à des articles de la base de connaissances.

Gestion de l'abonnement aux services : Si vous êtes un client disposant de services en ligne, votre GPS vous aidera à effectuer l'escalade hiérarchique des problèmes liés à vos abonnements aux services en ligne et vous donnera des réponses à vos questions sur la facturation, l'approvisionnement des comptes et le crédit de l'ENS.

Les clients qui se procurent un niveau de service standard obtiendront un niveau de service de base ainsi que les services suivants :

Évaluation initiale : Évaluation de recherche permettant de cibler les besoins en matière de service dans votre environnement des opérations TI et qui vous aide à établir un plan d'action visant à atteindre le fonctionnement optimal de vos ressources TI. Si vous êtes un client disposant de services en ligne, votre GPS analysera l'infrastructure requise sur les lieux afin de connecter les utilisateurs au service en ligne. De plus, le GPS travaillera avec votre personnel pour documenter les risques pouvant avoir une incidence sur votre connectivité et pour suggérer des mesures d'atténuation potentielles.

Planification des corrections : Résultats des évaluations proactives traduites en un ensemble de mesures visant à améliorer les services. Ces résultats seront documentés comme des conseils d'amélioration avec des corrections associées dans votre PPS. Le suivi relatif à ce plan s'effectue lors des évaluations des services prévues au calendrier.

➤ **Gestion de prestation des services sur place :** Les visites sur place de votre GPS sont possibles, mais peuvent entraîner des frais supplémentaires pour chaque visite. Ce service est assujéti aux ressources Microsoft disponibles.

Les clients qui se procurent un service de niveau prolongé obtiendront les services des niveaux de base et standard ainsi que les services suivants :

Communications sur le cycle de vie des produits et des services en ligne de Microsoft :

Rapports réguliers sur les développements au sein de l'organisation Microsoft et conseils sur les mises à jour du cycle de vie et la feuille de route des produits Microsoft qui pourraient s'appliquer et profiter à votre organisation. En ce qui concerne les ordres de travail activés en ligne, votre GPS vous transmettra des communications chaque mois (ou au besoin) sur les mises à jour des services et sur les pannes prévues relativement aux services en ligne auxquels vous êtes abonné.

Analyse des tendances et conseils en matière d'incident : Une ou plusieurs évaluations de votre historique d'incidents axées sur les personnes, les processus et les aspects technologiques des incidents ayant un impact important sur l'entreprise, qui sont survenus dans nos systèmes et qui impliquent toute technologie prise en charge par Microsoft. Les résultats de cette évaluation se traduiront en recommandations sur les façons d'améliorer les opérations, de préparer les intervenants ou d'adapter la technologie, l'objectif principal étant de réduire les coûts de vos opérations TI.

Conseils sur les processus : Des renseignements de base sur les processus recommandés seront fournis.

3.3.3 Services réactifs

Les services réactifs peuvent comprendre toute combinaison des services suivants :

➤ **Aide à la résolution de problèmes (ARP) :** Assistance pour des problèmes présentant des symptômes précis au cours de l'utilisation des produits Microsoft, s'il est raisonnable de penser que les problèmes sont causés par ceux-ci. Les définitions de la gravité, nos délais de réponse approximatifs initiaux et nos exigences en matière de soumission sont expliqués dans le « [Tableau : Réponse aux incidents](#) ».

L'ARP est facturée à taux horaire et déduite des heures prépayées indiquées sur votre ordre de travail. Si le problème se révèle être causé par un bogue, les heures d'ARP ne seront pas déduites. Si toutes vos heures prépayées s'écoulent lors de la résolution d'un problème particulier, nous vous facturerons les heures supplémentaires de façon rétroactive, et vous devrez vous procurer de nouvelles heures d'ARP avant que nous puissions répondre à d'autres incidents. Si vous le demandez, nous collaborerons avec des fournisseurs de logiciels tiers pour vous aider à résoudre les problèmes d'interopérabilité de produits de fournisseurs multiples. Cependant, il revient au tiers d'offrir l'assistance pour son produit.

L'ARP est offerte pour les services en ligne, au besoin. Les heures d'ARP ne seront pas déduites pour les demandes portant sur des incidents relatifs à ces technologies.

Le niveau de gravité détermine le type d'intervention de Microsoft, le délai de réponse approximatif initial et vos responsabilités. Vous êtes responsable de dresser le compte-rendu des effets sur votre organisation et, après une consultation avec nous, Microsoft attribuera le niveau de gravité approprié. Vous pouvez demander une modification du niveau de gravité lors de l'incident si les effets subis par votre entreprise nécessitent que le niveau soit réduit ou augmenté.

Tableau : Réponse aux incidents

Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
Niveau 1 Effet catastrophique sur l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> • Perte totale d'un procédé vital de l'entreprise – Le travail ne peut se poursuivre raisonnablement • Attention immédiate requise 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en une heure ou moins • Nos ressources se rendent sur place le plus tôt possible • Un gestionnaire de situations critiques¹ vous est attribué • Effort soutenu en tout temps² • Escalade hiérarchique rapide au sein de Microsoft jusqu'aux équipes de produits • Avis à nos cadres supérieurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis à vos cadres supérieurs • Allocation des ressources appropriées permettant un effort soutenu en tout temps² • Accès rapide aux responsables du contrôle des changements et réponse prompte de ceux-ci • Soumission par téléphone seulement
Gravité de niveau A Effet critique sur l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> • Perte ou dégradation importante des services • Attention requise dans l'heure qui suit 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en une heure ou moins • Nos ressources se rendent sur place au besoin • Un gestionnaire de situations critiques¹ vous est attribué • Effort soutenu en tout temps² • Notification de nos directeurs principaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation des ressources appropriées permettant un effort soutenu en tout temps² • Accès rapide aux responsables du contrôle des changements et réponse prompte de ceux-ci • Notification de la direction • Soumission par téléphone seulement
Gravité de niveau B Effet modéré sur l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> • Perte ou dégradation modérée des services – le travail peut raisonnablement se poursuivre, mais de façon perturbée • Attention requise dans les deux heures ouvrables qui suivent⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en deux heures ou moins • Effort pendant les heures d'ouverture seulement^{3,4} 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation des ressources appropriées permettant une concordance avec l'effort de Microsoft • Accès rapide aux responsables du contrôle des changements et réponse prompte dans les quatre heures ouvrables qui suivent • Soumission par téléphone ou Internet
Gravité de niveau C Effet minimal sur l'entreprise :	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse au premier appel en quatre heures ou moins 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées exactes du responsable • Réponse dans les 24 heures

Gravité et situation	Réponse attendue de notre part	Réponse attendue de votre part
<ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise fonctionne essentiellement, les entraves aux services étant minimales ou inexistantes • Attention requise dans les quatre heures ouvrables qui suivent⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Effort pendant les heures d'ouverture⁴ seulement 	<ul style="list-style-type: none"> • Soumission par téléphone ou Internet

¹ Les gestionnaires de situations critiques sont désignés pour aider à trouver rapidement une solution aux problèmes grâce à une gestion de cas, à l'escalade hiérarchique, au ressourcement et à un effort de coordination.

² Nous pourrions devoir réduire le niveau de gravité si vous n'êtes pas en mesure de fournir les ressources ou les réponses adéquates qui nous permettront de poursuivre nos efforts de résolution du problème.

³ L'effort soutenu en tout temps pour le niveau de gravité B est offert au Canada, en Amérique centrale, en Amérique du Sud, dans les Caraïbes, au Royaume-Uni et aux États-Unis, à moins que le client ne refuse de recevoir l'effort en tout temps. Consultez votre GPS pour plus d'information.

⁴ Les heures d'ouverture sont généralement : de 9 h à 17 h 30, heure normale locale, à l'exception des jours fériés et des fins de semaine. Les heures d'ouverture peuvent varier selon votre pays.

🔗 **Assistance sur place** : l'assistance réactive sur place est une assistance fournie dans vos installations. Ce service est fonction des ressources Microsoft disponibles et peut entraîner des frais supplémentaires pour chaque visite sur place.

🔗 **Assistance au développement** : une aide à la création et au développement d'applications intégrant les technologies de Microsoft sur la plateforme Microsoft spécialisée dans les outils et les technologies de développement de Microsoft vendue sous forme d'une quantité d'heures indiquée sur votre ordre de travail.

🔗 **Services de consultation** : une assistance téléphonique destinée aux professionnels des TI et aux développeurs visant à résoudre les problèmes à court terme (durant généralement six heures ou moins) ou imprévus. Ces services de consultation peuvent comprendre des conseils, un encadrement, une analyse de cause fondamentale et un transfert de connaissances visant à vous aider à mettre en œuvre les technologies de Microsoft de manière à éviter les problèmes courants de soutien et à possiblement réduire les probabilités de panne de système. Les services de consultation sont vendus sous la forme d'une quantité d'heures inscrite sur votre ordre de travail.

3.4 Services améliorés

Les articles décrits dans cette section sont offerts comme ajouts, extensions ou modifications de votre ensemble d'assistance Premier moyennant un supplément.

3.4.1 Ensembles d'accélération

🔗 **Ensembles d'accélération** : ces ensembles se composent de services proactifs choisis (décrits à l'article 3.3.1) qui sont dispensés selon une séquence prescriptive pour répondre aux objectifs commerciaux du client. Communiquez avec votre gestionnaire de prestation des services pour connaître les services compris dans les différents ensembles ainsi que leur séquence de prestation. Tous les ensembles d'accélération comprennent une présentation des services pour :

- Déterminer les critères de succès et l'échéancier de prestation
- Déterminer l'environnement à cibler
- Présenter les rôles et les responsabilités
- Discuter des services proactifs nécessaires

3.4.2 Soutien technique désigné

🔗 **Soutien technique désigné** : une assistance préventive pratique offerte durant les heures d'ouverture qui vise à fournir un soutien pour les produits et les technologies Microsoft que vous avez ciblés et qui sont indiqués sur votre ordre de travail. Les services du soutien technique désigné doivent être achetés à l'avance par bloc d'heures, et des heures seront déduites de votre compte au fur et à mesure qu'elles sont utilisées. Les ressources du soutien technique désigné sont attribuées et priorisées en fonction de l'entente conclue entre les parties lors d'une rencontre initiale de démarrage et sont documentées dans le cadre de votre plan de prestation des services.

Les services du soutien technique désigné portent sur les points suivants :

- Aider à développer et à mettre en œuvre des stratégies pour aider à prévenir les incidents et augmenter la disponibilité du système de vos technologies Microsoft visées.
- Aider à déterminer les causes fondamentales des incidents récurrents et à formuler des recommandations visant à prévenir les interruptions ultérieures touchant les technologies Microsoft désignées.
- Entretenir une connaissance approfondie de vos besoins commerciaux actuels et futurs et de la configuration de votre environnement de technologies de l'information.
- Documenter de manière proactive les recommandations d'utilisation d'éléments livrables liés au soutien Premier (p. ex évaluations de soutenabilité, bilans de santé, ateliers et programmes d'évaluation des risques, etc.).
- Vous aider à assurer que vos activités de déploiement et d'opération concordent avec vos mises en œuvre actuelles et planifiées de technologies Microsoft.
- Améliorer les compétences techniques et opérationnelles de votre personnel de soutien.
- Encourager et faciliter la création et la gestion d'une documentation propre au client concernant notamment la configuration de votre environnement, la reprise après sinistre et la topologie de réseau pour les technologies Microsoft désignées.

3.4.3 Assistance personnalisée

🔗 **Assistance personnalisée** : L'assistance personnalisée procure un soutien limité continu pour un certain nombre de produits et d'ensembles de services en fin de vie, conformément à la Politique de support Microsoft, <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Les produits (et versions) ou ensembles de services pour lesquels vous avez acheté une assistance personnalisée seront précisés dans votre Ordre de Travail.

Les frais du programme d'assistance personnalisée sont calculés comme si vous vous étiez inscrits le premier jour de disponibilité du programme d'assistance personnalisée (p. ex. si l'assistance personnalisée pour Windows Server 2003 SP2 a commencé le 15 juillet 2015, mais que vous vous inscrivez seulement le 13 octobre 2015, vos frais pour le programme seront calculés à compter du 15 juillet 2015). Les frais d'inscription à l'assistance personnalisée ne sont pas remboursables et ne peuvent pas être transférés entre le programme standard d'assistance personnalisée et le programme d'assistance fondamentale personnalisée.

Conditions préalables et limitations propres aux services :

- Il faut un contrat Premier avec un nombre d'heures d'aide à la résolution de problèmes suffisant pour appuyer une demande de services d'assistance personnalisée ou pour faire une

demande de correctif immédiat. Si votre contrat d'assistance Premier expire ou s'il est résilié, le service d'assistance personnalisée cessera à cette même date.

- Vous devez installer et exécuter l'ensemble de services le plus récent pour les produits enregistrés figurant sur votre ordre de travail avant de recevoir une assistance personnalisée.
- Pour prendre part à l'assistance personnalisée du produit enregistré et pour accéder aux bulletins et aux mises à jour portant sur la sécurité, vous devez présenter un plan de migration détaillé indiquant le nombre d'appareils et d'instances, les étapes de déploiement trimestrielles et la date de fin de la migration. Si vous ne présentez pas ce plan de migration, vous pourriez perdre l'accès aux éléments livrables de l'assistance personnalisée.
- Aux fins de l'assistance personnalisée, un « appareil » est toute instance physique ou virtuelle vers laquelle le client souhaite déployer une mise à jour de sécurité pour un produit donné. Le nombre d'appareils devrait être égal au nombre de copies de la mise à jour de sécurité ou du correctif immédiat qui seront déployées plutôt qu'au nombre d'appareils physiques.
- Sauf indication contraire par écrit, l'assistance personnalisée ne couvre que la version en anglais des produits enregistrés. Si les deux parties conviennent d'une autre langue que l'anglais, le délai d'assistance peut être prolongé pour permettre la traduction (auquel cas des frais de localisation pourraient s'appliquer).
- Les mises à jour de sécurité incluses dans les frais d'inscription sont déterminées par type de service d'assistance personnalisée acheté et le produit enregistré, comme décrit ci-dessous :
 - **Assistance standard personnalisée** : Cette assistance procure un soutien pour des produits dont la date de retrait est *antérieure* au 1er janvier 2010 et comprend des mises à jour pour contrer les vulnérabilités dites « critiques » ou « importantes » selon le Microsoft Security Response Center (MSRC).
 - **Assistance standard personnalisée** : Cette assistance procure un soutien pour des produits dont la date de retrait est *ultérieure* au 1er janvier 2010 et comprend des mises à jour pour contrer les vulnérabilités dites « critiques » selon le MSRC. Moyennant des frais supplémentaires, vous pourriez avoir la possibilité d'acquérir des mises à jour de sécurité pour des vulnérabilités qui sont jugées « importantes » par le MSRC.
 - **Assistance fondamentale personnalisée** : Cette assistance permet d'acquérir des mises à jour de sécurité qui sont jugées « critiques » par le MSRC moyennant des frais supplémentaires par mise à jour et par appareil. Les mises à jour de sécurité jugées « importantes » ne sont pas disponibles.
- Un trimestre est la durée minimale pour l'assistance personnalisée. Les clients peuvent choisir de se désabonner de l'assistance personnalisée chaque trimestre en avisant Microsoft au moins 14 jours avant la prochaine date de facturation.
- Tout correctif immédiat non lié à la sécurité (p. ex. pour des problèmes de fuseau horaire ou d'heure avancée) vous sera également facturé.
- Les mises à jour de sécurité et les correctifs immédiats ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre autorisation écrite expresse.

- L'assistance personnalisée n'offre pas l'option de demander l'ajout de nouvelles fonctions, la modification fonctionnelle ou conceptuelle ou un soutien concernant la garantie.
- Bien que nous déployons des efforts commercialement raisonnables pour répondre à vos demandes de corrections, vous reconnaissez qu'il peut y avoir des cas où une mise à jour de sécurité ou un correctif immédiat non lié à la sécurité, y compris les mises à jour de sécurité « critiques » ou « importantes », ne peut pas être créé ou fourni.
- Toutes les demandes d'aide à la résolution de problèmes doivent être soumises par téléphone par vos personnes-ressources désignées.
- Si vous achetez l'assistance personnalisée directement de Microsoft, vous pouvez appliquer les correctifs immédiats et mises à jour non liés à la sécurité aux produits enregistrés applicables, y compris les produits enregistrés obtenus dans le cadre du contrat d'acquisition de licences en quantité de Microsoft ou du contrat de licence à l'intention des fournisseurs de services.
- Les partenaires qui hébergent Windows Server dans le cadre du contrat de licence à l'intention des fournisseurs de services Microsoft (« SPLA ») ne sont pas admissibles pour l'achat de l'assistance personnalisée, que ce soit pour eux-mêmes ou pour leurs clients.
- Pour les solutions pour partenaires, les conditions suivantes s'appliquent :
 - Les correctifs immédiats et mises à jour de sécurité que vous offre Microsoft dans le cadre de l'assistance personnalisée sont réservés à votre usage interne seulement à moins que vous ayez une annexe de sous-traitance des services d'assistance Microsoft en place.
 - Les droits de licence octroyés pour les mises à jour et corrections immédiates de sécurité se limitent aux activités commerciales à l'interne des clients individuels identifiés dans le Formulaire de redistribution de correctif de l'assistance personnalisée et ne doivent pas être redistribués.
 - Le prix client s'applique à tous vos clients individuels identifiés dans le Formulaire de redistribution de correctif de l'assistance personnalisée de l'annexe de sous-traitance des services d'assistance Microsoft. Le montant que vous devez payer à Microsoft est égal à la somme de tous les prix pour chaque client individuel identifié sur le formulaire de redistribution de correctif de l'assistance personnalisée; il n'est pas déterminé en regroupant tout vos clients.
 - L'utilisation des mises à jour et des correctifs immédiats de sécurité utilisés par des partenaires dans leur environnement hébergé est destinée uniquement au profit direct du partenaire, et il est interdit d'en faire la distribution à des tiers.

3.4.4 Assistance prolongée pour les correctifs

🔗 **Assistance prolongée pour les correctifs** : L'assistance prolongée pour les correctifs vous permet de faire la demande de correctifs immédiats non liés à la sécurité pour des logiciels Microsoft en phase d'assistance prolongée, comme le définit la page <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Conditions préalables et limitations propres aux services :

- Il vous faut un contrat Premier avec un nombre d'heures d'aide à la résolution de problèmes pour faire une demande de correction immédiate. Si votre contrat de services d'assistance

Premier expire ou s'il est résilié, le service d'assistance prolongée pour les correctifs sera résilié à cette même date.

- Bien que nous déployons des efforts raisonnables sur le plan commercial pour répondre à vos demandes de correctifs immédiats non liés à la sécurité, vous reconnaissez qu'il peut y avoir des cas où un correctif immédiat ne peut pas être créé ou fourni.
- Les correctifs immédiats non liés à la sécurité sont conçus pour régler vos problèmes précis et n'ont pas fait l'objet d'un test de régression.
- Les correctifs immédiats ne peuvent pas être distribués à des tiers non affiliés sans notre autorisation écrite expresse.
- Les délais de livraison des correctifs immédiats pour les versions d'un produit enregistré dans une autre langue que l'anglais inscrit sur votre ordre de travail peuvent varier. De plus, des frais de localisation pourraient s'appliquer.
- Les heures pour l'aide à la résolution de problèmes doivent être inscrites sur votre ordre de travail au moment de la demande de correctif immédiat.
- Nous ne fournirons aucune nouvelle fonction, option, mise à jour ou modification conceptuelle. Nous traiterons uniquement des problèmes touchant le produit enregistré qui font en sorte que ce dernier plante, perd des données ou s'écarte autrement de façon importante de ses fonctions prévues.

3.4.5 Premier Ultimate

Premier Ultimate : Modifie les services disponibles sous les services réactifs afin de fournir l'aide à la résolution de problèmes nécessaire.

Conditions préalables et limitations propres aux services :

- Premier Ultimate se limite au nombre de personnes-ressources précisé dans l'ordre de travail.
- Pour demeurer inscrit à Premier Ultimate, vous devez accepter des efforts raisonnables sur le plan commercial pour résoudre tout problème décelé par une évaluation amorcée par vous ou par Microsoft dans les 30 jours suivant la création du résumé de l'évaluation.
- Chaque partie peut résilier un contrat de service Premier Ultimate 30 jours après avoir remis un avis écrit si l'une des parties ne résout pas un problème, ou dans les 60 jours suivant la remise d'un avis écrit.
- Les clients Premier Ultimate qui résilient un contrat avant la fin de sa période reçoivent un remboursement au prorata pour les services inutilisés, à moins que le contrat n'ait été résilié en raison d'un problème non résolu.

3.4.6 Soutien de troisième catégorie

🔗 **Soutien de troisième catégorie** : Accès direct aux spécialistes les plus expérimentés de Microsoft, dans des catégories de produits définies, dont le rôle est de répondre à vos demandes de résolution de problèmes relatifs aux technologies Microsoft présentées dans votre ordre de travail.

Conditions préalables et limitations propres aux services :

- S'il est possible que l'équipe de soutien de troisième catégorie fasse appel aux professionnels responsables du soutien relatif aux produits standards afin de traiter certaines demandes de

résolution de problème, elle reste la principale responsable des demandes de soutien de troisième catégorie.

- Vous pouvez appliquer des heures de soutien de troisième catégorie aux services de résolution de problèmes standards. Cependant, vous ne pouvez pas utiliser des heures de résolution de problèmes standards pour des demandes de résolution de problèmes de troisième catégorie.
- Les heures de bureau de l'équipe de résolution de problèmes de troisième catégorie et la disponibilité du marché du service de troisième catégorie peuvent varier selon le pays. Consultez votre GPS pour plus d'information.
- Ce service nécessite des frais d'inscription, complémente vos heures d'aide à la résolution de problèmes et n'est pas disponible dans tous les marchés.

3.5 Solutions améliorées

Les ensembles de solutions améliorées procurent des ressources d'assistance supplémentaires pour un produit Microsoft ou système de TI client précis.

3.5.1 Services essentiels à la mission Premier

🔗 **Services essentiels à la mission Premier:** Cet ensemble offre un niveau d'assistance supérieur pour un ensemble précis de produits Microsoft compris dans vos solutions essentielles, comme précisé dans votre ordre de travail. Les services essentiels à la mission Premier procurent un programme personnalisé d'assistance pour des frais additionnels et sont définis dans une annexe mentionnée dans votre ordre de travail.

3.6 Solutions pour partenaires

🔗 **Solutions pour partenaires :** Pour les partenaires Microsoft, cette solution offre aux clients des partenaires un accès à des services d'assistance selon l'annexe Sous-traitance des services. De tels services seront fournis par Microsoft en votre nom. Ce service est offert uniquement aux partenaires Microsoft qui ont une annexe de sous-traitance des services d'assistance Microsoft en place. Veuillez communiquer avec vos représentants des services Microsoft pour plus d'information.

3.7 Conditions supplémentaires

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

- Nous pourrions vous demander de déterminer un problème et d'effectuer les activités permettant sa résolution. Cela peut comprendre un suivi réseau, la saisie de messages d'erreur, la collecte de renseignements sur la configuration, la modification de la configuration du produit, l'installation de nouvelles versions ou de nouveaux composants et la modification de procédés.
- Vous êtes responsable de la sauvegarde de vos données et de la reconstitution des fichiers perdus ou endommagés à la suite d'une défaillance catastrophique. Il vous incombe également de mettre en œuvre les procédures nécessaires pour protéger l'intégrité et la sécurité de votre logiciel et de vos données.

- Tous les services vous sont fournis à distance aux locaux du pays inscrit sur votre ordre de travail, sauf indication contraire par écrit. Si vous comptez des locaux dans plusieurs pays, vous recevrez vos services d'un fournisseur de services à l'échelle mondiale, qui pourrait compter des fournisseurs de services à l'échelle locale. L'ordre de travail décrit les services à fournir dans chaque emplacement d'assistance à l'échelle mondiale.
- En cas de visites sur place convenues entre les parties et n'étant pas prépayées, nous vous facturerons des frais de déplacement et de subsistance raisonnables, ou, à votre demande, nous déduirons un nombre d'heures d'aide à la résolution de problèmes équivalant à ces frais.
- Sauf indication contraire par écrit, tous les services seront fournis dans la langue parlée à l'emplacement d'assistance Microsoft qui offre les services ou en anglais.
- Nous fournirons de l'assistance pour toutes les versions des produits Microsoft mis en marché et habituellement offerts qui figurent sur la liste des produits, laquelle est publiée par Microsoft de temps à autre à l'adresse <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ou sur un autre site indiqué par Microsoft), sauf indication contraire dans un ordre de travail ou une annexe jointe à la présente description des services ou si ces produits sont expressément exclus sur le site Web Microsoft Premier Online à l'adresse <http://premier.microsoft.com>. L'assistance pour les correctifs immédiats qui ne sont pas liés à la sécurité n'est pas offerte pour les produits Microsoft qui sont entrés dans la phase d'assistance prolongée, comme elle est définie au <http://support.microsoft.com/lifecycle>, sauf si vous avez acheté ces services décrits dans la description des services en tant qu'assistance prolongée pour les correctifs ou conformément à une annexe jointe à l'ordre de travail.
- Aucune assistance n'est fournie pour les préversions, ni les produits bêta, sauf indication contraire dans une annexe jointe.
- Tous les services, y compris les services supplémentaires acquis durant la période de validité d'un ordre de travail, sont déchus s'ils ne sont pas utilisés durant la période de l'ordre de travail applicable.
- Si vous désirez changer un type de service que vous avez commandé pour un autre, vous pouvez dans certains cas transférer une valeur équivalente à un autre service si un tel transfert est approuvé par votre GPS.
- La programmation des services dépend des ressources et des ateliers disponibles et peut être annulée advenant un nombre insuffisant d'inscriptions.
- À votre demande, nous pouvons accéder à distance à votre système pour analyser des problèmes. Notre personnel accédera seulement aux systèmes pour lesquels vous avez donné votre autorisation. Pour utiliser nos services d'aide à distance, vous devez nous fournir l'accès approprié et l'équipement nécessaire.
- Si vous demandez l'annulation de la prestation d'un service, Microsoft peut facturer des frais d'annulation atteignant jusqu'à la totalité du prix du service si vous n'avez pas fourni un avis d'annulation ou de modification dans les 14 jours suivant le premier jour de prestation du service.
- Si vous ajoutez des services supplémentaires à votre ensemble de soutien en achetant ou en convertissant des incidents d'avantage de l'Assurance-logiciels, nous pourrions exiger l'ajout d'un niveau de gestion de prestation de service correspondant pour faciliter la prestation.

- Les incidents d'avantage de l'Assurance-logiciels peuvent uniquement être convertis en heures d'aide à la résolution de problèmes ou en soutien de troisième catégorie. D'autres services peuvent être offerts dans votre localité. Veuillez communiquer avec GPS pour obtenir davantage de renseignements.
- Les services d'assistance se limitent à des conseils et à un encadrement portant sur du code vous appartenant ou appartenant à Microsoft.
- Vous acceptez que le seul code n'appartenant pas à Microsoft que vous fournissez ne puisse être que du code vous appartenant.
- L'assistance ne fournit aucun code de quelque type que ce soit, hormis des exemples de code.
- Certains services que vous achetez peuvent comporter des exigences de plateforme.

Des conditions préalables et des principes généraux supplémentaires peuvent être stipulés dans les annexes pertinentes.

3.8 Vos responsabilités

L'optimisation des avantages offerts par l'assistance Premier est conditionnelle à votre respect des responsabilités suivantes et de celles indiquées dans les annexes qui s'appliquent. Ne pas respecter les responsabilités suivantes pourrait retarder la prestation des services :

- Vous pouvez désigner des personnes-ressources nommées dans votre ordre de travail, dont l'une sera votre gestionnaire du soutien à la clientèle. Le gestionnaire du soutien à la clientèle dirigera votre équipe et gèrera toutes vos activités relatives à l'assistance, ainsi que vos processus internes régissant la présentation des demandes de services d'assistance qui nous sont adressées. Un numéro de compte individuel sera fourni à chaque personne-ressource pour lui permettre d'accéder au site Web Microsoft Premier Online, de soumettre une demande de service et de communiquer avec votre équipe de prestation de services Microsoft. En plus des personnes-ressources nommées, vous pouvez également déterminer deux types de personnes-ressources de groupe comme suit :
 - La personne-ressource du premier type recevra un identifiant de compte partagé permettant d'accéder au site Web Microsoft Premier Online afin de trouver de l'information et de soumettre des demandes d'assistance.
 - La personne-ressource du deuxième type recevra un identifiant de compte partagé permettant d'accéder au site Web Microsoft Premier Online, mais uniquement aux fins de consultation d'information.
- Vous acceptez de collaborer avec nous afin de planifier l'utilisation des services selon le niveau de service que vous avez acheté.
- Toutes les demandes de services proactifs et les données nécessaires ou pertinentes doivent être soumises au plus tard 60 jours avant la date d'échéance indiquée dans l'ordre de travail applicable.
- Vous acceptez, lorsque la situation le permet, de répondre à des sondages sur la satisfaction du client que nous pourrions vous envoyer de temps à autre au sujet des services.

- Vous acceptez de fournir à notre équipe de prestation de services, qui doit être sur place, un accès à un système téléphonique et à une connexion Internet haute vitesse raisonnables ainsi qu'un accès à vos systèmes et à vos outils de diagnostic internes.
- Vous êtes responsable des frais de déplacement et autres frais engagés par vos employés ou sous-traitants.
- Il est possible que votre gestionnaire de prestation des services exige que vous vous acquittiez d'autres responsabilités propres au service que vous avez acheté.

4 Changements apportés au document

Les ajouts, modifications et suppressions importants effectués dans la version actuelle sont les suivants :

Octobre 2015

Ajouts :

- 2.3.2: Nouveaux modules – Optimisation de gamme de projets et de gamme d'applications
- 3.3.2: Description du rôle du directeur du développement d'applications (DDA) dans la section Gestion de prestation des services
- 3.7: puce 18 : texte des exigences système

Modifications :

- 2.1: Mise à jour des descriptions du Programme de stratégie d'entreprise et du Nuage pour entreprise dans le tableau
- 2.2.2: Modification des phases d'approche du tableau de mission Nuage pour entreprise ESP
- 2.3: Modifications de la description de la partie Programme de stratégie d'entreprise et description des services
- 2.3.2: Modifications de description de modules :
 - Atelier de découverte de valeur
 - Options et recommandations d'architecture
 - Plan de valeur
 - Développement d'analyse de rentabilité
 - Gestion de l'adoption et du changement
 - Gestion de la valeur
 - Gestion de la gouvernance, du risque et de la conformité des programmes
- 3.2.1: La description des ensembles d'accélération a été déplacée à l'article 3.4
- 3.3.1: Évaluation hors connexion : option de prestation à distance ajoutée
- 3.3.1 Accélérateur d'intégration : option d'assistance pour les mises à jour ajoutée
- 3.3.3 Aide à la résolution de problèmes (ARP) : modification du texte concernant la gravité des incidents 3.4.3 Assistance personnalisée : mise à jour des exigences du plan de migration

Suppressions :

3.3.2: Section Portée des produits – les activités de services en ligne ont été intégrées à la section des services de GPS

juillet 2015

Ajouts :

- 2.1: types de mission du service Nuage pour entreprise ESP
- 2.2.2: ensembles du service Nuage pour entreprise ESP
- 2.3: ESP et description des services : définition de l'approche des modules de mission pour entreprise
- 3.3.2: Services de GPS de base : « Services d'information »
- 3.8: Nouvelle responsabilité du client

Modifications :

- 2.3.2: Mise à jour des descriptions des modules de service de stratégie d'entreprise
- 2.4: ESP des services-conseils précisés
- 3.1: Ensembles de solutions améliorées : mention « offert avec l'ensemble personnalisable » ajoutée
- 3.1: Description des ensembles pour développeurs
- 3.3.1: Services d'évaluation : – PERS en tant que service Plus; Services d'exploitation : POP
- 3.3.2: Gestion de prestation des services – ajout du DDA
- 3.3.2: Toutes les références aux activités de GPS activées en ligne ont été déplacées dans leur propre section à la suite de la section Portée des produits GPS. Référence au MIRP éliminée. Ajout de texte concernant les évaluations de service
- 3.4.2: Assistance personnalisée – mises à jour des préalables et des limitations. Renseignements sur les solutions pour partenaires ajoutés

Suppressions :

- 2.3.2: Modules de services de stratégie d'entreprise
 - Habilitation de main-d'œuvre mobile
 - Modernisation de centres de données
 - Modernisation de plate-forme de données
- 3.3.1: Services d'évaluation – Programme d'évaluation de risques et de santé (PERS)
- 3.3.3 Références à Azure et à O365

Janvier 2015

Ajouts :

- 3.5: Solutions pour partenaires

Modifications :

- 3.4: Assistance personnalisée

Suppressions :

- 3.6: disponibilité des incidents d'assistance technique MSDN comme source de transfert possible

Septembre 2014

Ajouts :

- 2.3.2: Modules
 - Habilitation de main-d'œuvre mobile
 - Modernisation de centres de données
 - Modernisation de plate-forme de données
- 2.4: Renseignements sur les visites en ligne
- 3.1: Ajout des ensembles pour développeurs
- 3.2.1: Ensemble d'accélération
- 3.3.1: Accélérateur d'intégration en tant que service d'opérations
- 3.3.2: Gestion de prestation de service activée en ligne
- 3.3.3: Aide à la résolution de problèmes pour les services en ligne sur demande

Modifications :

- 2.0: le terme architecte d'entreprise a été changé pour architecte Microsoft
- 2.3.2: Mise à jour des descriptions de modules
- 3.3.1: les services d'amélioration de processus et de stabilisation ont été combinés aux services d'opérations
- 3.3.1: Les services proactifs personnalisés ont été mis à jour pour utiliser les services d'opérations
- 3.3.2: L'évaluation de maturité des services proactifs s'appelle désormais Évaluation initiale
- 3.4.4: Modification de la définition de Premier Ultimate
- 3.6: termes concernant le code source ajoutés aux conditions
- 3.6: disponibilité des incidents d'assistance technique MSDN comme source de transfert possible

Suppressions :

- 3.2.2: Prise en charge de Premier avec Azure (désormais compris dans les activités de GPS activées en ligne)
- 3.4.4: L'assistance Premier pour développeurs est désormais définie comme un ensemble de services
- 3.5.2: Services Premier Rapid Response pour Azure

juillet 2014

Ajouts :

- 3.3.1: Programme d'évaluation de risques et de santé défini comme service plus
- 3.3.1: Évaluation hors connexion

Modifications :

- 3.2.1: Mise à jour de la définition des services de base Premier pour ajouter « jusqu'à » à « 20 heures d'aide à la résolution de problèmes »
- 3.3.1: La surveillance proactive a été déplacée des services d'évaluation aux services d'amélioration de processus (tous à l'article 3.3.1)
- 3.3.2: La définition de gestion de prestation de service a été modifiée pour y inclure « ou directeur de compte d'assistance (DCA) »
- 3.4.2: Les conditions préalables et les principes généraux de l'assistance personnalisée ont été mises à jour pour comprendre davantage de renseignements sur les exigences pour fournir et mettre un plan de migration « Vous devez présenter et mettre à jour un plan de migration (indiquant les dates, le nombre d'appareils et les étapes clés) pour votre transition vers un niveau de produit pris en charge »
- 3.5.2: « Assistance Premier pour Windows Azure » porte désormais le nom « Assistance Premier pour Azure », et la liste d'exemples de produits compris de la « suite de développement infonuagique » a été supprimée
- 3.6: « La programmation des services dépend des ressources » comprend l'ajout « et des ateliers disponibles et peut être annulée advenant un nombre insuffisant d'inscriptions. »
- 3.6: La politique d'annulation a été modifiée pour indiquer un délai de préavis de 14 jours plutôt que de 30 jours (ailleurs qu'aux États-Unis)

Suppressions :

- Services de récupération (précédemment à l'article 3.3.1)

Octobre 2013

Modifications :

- 2.3.2: Le terme Feuille de route de contrat de valeur d'entreprise porte désormais le nom Feuille de route de valeur technologique

Suppressions :

- Forum de stratégie d'entreprise (précédemment dans les articles 2.21 et 2.31)
- Breffages de stratégie (précédemment dans les articles 2.21 et 2.31)

© 2013 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Toute utilisation ou distribution de ce matériel sans l'autorisation expresse de Microsoft Corp. est strictement interdite.

Microsoft et Windows sont des marques de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis ou dans d'autres pays.

Les noms des sociétés et des produits réels mentionnés aux présentes peuvent être les marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.