

## PRÉSENTATION

La présente Politique mondiale de support technique destinée aux entreprises (ci-après appelée "Politique") décrit les Services de support logiciel proposés aux clients qui ont payé les frais de support adéquats et qui utilisent les Logiciels distribués sous licence dans le cadre d'une Configuration prise en charge. Les conditions complémentaires sont définies dans les liens et URL indiqués dans la présente Politique, et y sont citées comme si elles faisaient l'objet d'une définition complète dans la présente Politique. Cette Politique s'applique aux produits logiciels Symantec identifiés comme pouvant être couverts par le support (cf. page [http://www.symantec.com/entreprise/support/all\\_products.jsp](http://www.symantec.com/entreprise/support/all_products.jsp)). Veuillez consacrer quelques minutes à vous familiariser avec les termes en majuscule définis à l'annexe A avant de lire la présente Politique.

La présente Politique entre en vigueur à compter du 6 novembre 2006. Il s'agit d'une Politique mondiale qui s'applique à tout Logiciel distribué sous licence pour lequel vous disposez de Services de support (d'origine ou acquis par renouvellement) à compter du 6 novembre 2006. Si vous disposez déjà d'un Contrat de support en vigueur à la date du 6 novembre 2006, ce Contrat de support reste en vigueur aux conditions existantes jusqu'à la date du renouvellement. Cependant, les conditions de Fin de vie et fin de support indiquées ci-après s'appliquent exclusivement aux Logiciels distribués sous licence entrant dans leurs processus de Fin de vie à partir du 6 novembre 2006. Veuillez noter que la présente Politique peut être sujette à des modifications périodiques qui seront publiées sur notre site Web à l'adresse [http://www.symantec.com/content/fr/fr/entreprise/media/support/Symantec\\_Support\\_Policy.pdf](http://www.symantec.com/content/fr/fr/entreprise/media/support/Symantec_Support_Policy.pdf).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE SUPPORT

**Portée du support :** La présente Politique décrit les Services de support que Symantec accepte de fournir pour les Logiciels distribués sous licence afin d'assurer le fonctionnement dudit logiciel conformément à sa Documentation. Notre objectif principal est de vous permettre de tirer parti au maximum des fonctionnalités opérationnelles de votre logiciel. Nous vous fournissons pour cela des outils, des ressources et une assistance technique. En outre, vous bénéficierez des Mises à niveau du logiciel et Mises à jour de contenu (le cas échéant) pendant la durée de votre Contrat de support. Notre assistance technique sera fournie par téléphone, par voie électronique, et/ou sur site, en fonction du Niveau de gravité attribué au Problème et au type de Services de support spécifique dont vous avez fait l'acquisition.

Veuillez consulter notre site Web à l'adresse [http://www.symantec.com/entreprise/support/news\\_bulletins/techsupp\\_bulletin\\_form.jsp](http://www.symantec.com/entreprise/support/news_bulletins/techsupp_bulletin_form.jsp) pour obtenir plus d'informations au sujet de la disponibilité des Correctifs et Correctifs de bogues, des nouvelles versions majeures et mineures pour les Logiciels distribués sous licence. Lorsque vous nous contactez à propos d'un Problème, veuillez à disposer d'un Contrat de support en cours de validité pour le Logiciel distribué sous licence, ainsi que de tous les agents, options et processeurs (le cas échéant) relatifs au Problème. Veuillez également à ce que le Logiciel distribué sous licence soit utilisé conformément aux licences et contrats correspondants, faute de quoi nous pouvons être amenés à vous refuser les Services de support.

**Outils et technologies de support :** Nous disposons de plusieurs outils et technologies différents permettant de fournir des Services de support. En fonction des Services de support achetés et de la nature du Problème, nous pouvons proposer un service de diagnostic et de télémaintenance qui nous permet d'accéder à distance à votre ordinateur pour effectuer des tâches de diagnostic et de dépannage relatives au Logiciel distribué sous licence. Avant d'utiliser la télémaintenance, nous devons recueillir votre consentement exprès au contrat situé à l'adresse [http://www.symantec.com/content/fr/fr/entreprise/media/support/Symantec\\_Remote\\_Access\\_Support\\_Terms.pdf](http://www.symantec.com/content/fr/fr/entreprise/media/support/Symantec_Remote_Access_Support_Terms.pdf). Pour atteindre nos objectifs liés à la communication de la réponse initiale, à la restauration de service et à la proposition de solution indiqués à l'annexe B, nous sommes tributaires de la rapidité de votre consentement et de notre capacité à utiliser les outils et technologies à notre disposition.

**Langues prises en charge :** Nos Services de support sont fournis en anglais. Nous pouvons également proposer nos services dans certaines langues régionales. Pour obtenir la liste des langues régionales prises en charge veuillez consulter les liens à l'adresse [http://www.symantec.com/content/fr/fr/entreprise/media/support/Symantec\\_Local\\_Language\\_Support.pdf](http://www.symantec.com/content/fr/fr/entreprise/media/support/Symantec_Local_Language_Support.pdf).

**Configurations prises en charge :** Nous fournissons des Services de support pour les Logiciels distribués sous licence utilisés dans le cadre d'une Configuration prise en charge. Une Configuration prise en charge peut inclure des systèmes d'exploitation, des scripts personnalisés créés par Symantec, des micrologiciels, des bases de données, des périphériques, des pilotes de périphérique et des applications. Veuillez consulter notre site Web à l'adresse <http://www.symantec.com/fr/fr/entreprise/support> pour plus d'informations concernant les Configurations prises en charge, y compris les listes de compatibilité et les informations associées. Nous mettons tout en œuvre pour maintenir ces informations à jour et les mettre à jour régulièrement.

**Configurations de remplacement :** Nos Logiciels distribués sous licence sont conçus pour fonctionner avec de nombreux types de systèmes, d'applications et de matériel. Il arrive qu'un client décide d'utiliser nos Logiciels distribués sous licence avec une Configuration de remplacement, autrement dit dans le cadre d'un environnement qui n'a pas été validé, approuvé ou testé pour fonctionner avec nos Logiciels distribués sous licence, qui ne prend pas en charge nos Logiciels distribués sous licence ou qui ne prend en charge qu'une partie des fonctionnalités des Logiciels distribués sous licence. Dans la plupart des cas, nous ne prenons pas en charge les configurations de remplacement et nous ne sommes aucunement tenus de fournir des Services de support pour des Logiciels distribués sous licence utilisés avec une Configuration de remplacement. Symantec n'offre aucune garantie en ce qui concerne l'utilisation des Logiciels distribués sous licence et utilisés avec une Configuration de remplacement. Cette utilisation s'effectue à vos propres risques. Une "Configuration prise en charge" pourrait devenir une "Configuration de remplacement" lorsqu'un sous-traitant modifie l'un de ses composants faisant partie de la "Configuration prise en charge" d'origine. Par conséquent, les Logiciels distribués sous licence fonctionneraient dans le cadre d'une Configuration de remplacement. Si vous rencontrez un Problème avec des Logiciels distribués sous licence et fonctionnant dans le cadre d'une Configuration de remplacement, ou si le Problème concerne un script qui n'a pas été créé par Symantec ou par un consultant agréé, vous pouvez être invité à reproduire le Problème sur une Configuration prise en charge. Veuillez noter que nous ne sommes aucunement tenus de tenter de résoudre des Problèmes qui ne peuvent être reproduits sur

une Configuration prise en charge. Cependant, si le Problème peut être reproduit sur une "Configuration prise en charge", nous l'étudierons sur la Configuration prise en charge et essayerons de le résoudre. Si le Problème ne peut pas être reproduit sur une Configuration prise en charge, nous pouvons décider de ne pas le traiter.

**Garantie de mise à niveau :** Vous bénéficierez de toutes les Mises à niveau du Logiciel distribué sous licence disponibles pendant la durée de votre Contrat de support. En règle générale, nous informerons les clients disposant de Contrats de support en vigueur de la disponibilité des Mises à niveau du logiciel. La notification est conçue pour permettre aux clients d'obtenir un produit téléchargeable ou un support physique, ou, le cas échéant, d'obtenir des clés de licence pour les Mises à niveau du Logiciel distribué sous licence qui peuvent encore être achetées dans le commerce.

**Support matériel pour Boîtiers :** Les informations suivantes s'appliquent au support du composant matériel d'un Boîtier, sauf indication contraire précisée dans le contrat de maintenance ou l'accord de licence et de garantie du Boîtier, en fonction des cas. Les clients qui achètent un Boîtier auprès de Symantec ou auprès de l'un de nos partenaires conformément à nos conditions standard ont droit à un (1) an ou trois (3) ans de garantie matérielle, en fonction du modèle du Boîtier acheté. La garantie prend effet à compter de la date d'achat. Si le client effectue une réclamation de garantie pendant la période de garantie, il obtiendra un numéro RMA (autorisation de retour de matériel) lui permettant de nous renvoyer le Boîtier pour réparation sous garantie dès confirmation de la défektivité du Boîtier par Symantec. Les frais de retour du Boîtier défectueux sont à la charge du client. Dès réception par Symantec, le Boîtier défectueux sera réparé ou échangé. Les Boîtiers de remplacement ("Boîtiers de remplacement") pourront être neufs ou réparés, à la discrétion de Symantec. Les Boîtiers de remplacement seront couverts par la garantie comprise dans le contrat de licence du Boîtier d'origine du client, et ce pour la durée restante de ladite garantie. Le remplacement d'un Boîtier ne prolonge en aucun cas la garantie matérielle ou logicielle du client, comprise dans le contrat de licence.

Certains Boîtiers sont couverts par le programme de remplacement prioritaire de Symantec. Dans le cadre de ce programme, tant que le client dispose d'un Contrat de support en vigueur et que la garantie matérielle n'a pas expiré, les Boîtiers de remplacement seront livrés au client dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'envoi du numéro RMA et le passage des douanes, à l'exception des week-ends et jours fériés de la zone géographique dans laquelle se trouve l'entrepôt de stockage. Si Symantec ne reçoit pas le Boîtier défectueux ou, le cas échéant, l'unité remplaçable en clientèle (FRU) dans les trente (30) jours suivant l'envoi du numéro RMA, Symantec facturera le Boîtier de remplacement au client au prix tarif, et le client devra s'acquitter de cette facture dans les trente (30) jours suivant sa réception. Si la garantie matérielle initiale comprise dans le contrat de licence est arrivée à expiration, il est possible de la prolonger en faisant l'acquisition d'un Contrat de support, soumis aux limites applicables aux conditions de l'extension et en fonction du type de produit. Veuillez noter que l'annexe B s'applique au support du logiciel du Boîtier distribué sous licence.

**Support pour les incidents :** Nous fournissons principalement des Services de support par l'intermédiaire d'un Contrat de support qui vous donne droit à une assistance technique avec des Mises à niveau du logiciel et des Mises à jour de contenu, le cas échéant. Cependant, nous pouvons parfois proposer du support pour les incidents pour certains produits. Veuillez consulter notre site Web pour plus d'informations sur le support pour les incidents. Cette option de support limitée s'applique uniquement à certains Logiciels distribués sous licence lorsqu'ils ont été achetés par des canaux de distribution spécifiques dans le cadre d'offres ou de suites logicielles particulières. Lorsqu'il est disponible, le support pour les incidents ne s'applique qu'aux infrastructures non stratégiques. Le support vous permet d'acheter un droit au support pour un Problème ("incident"). Ce droit au support peut être acheté au cas par cas ou en lots. Le support pour les incidents vous permet de contacter le support technique destiné aux entreprises de Symantec et de recevoir du support par téléphone et/ou par voie électronique pendant les Heures ouvrables régionales ou 24h/24, 7j/7, 365j/an selon le niveau de support pour les incidents dont vous avez fait l'acquisition. Un "incident" acheté dans le cadre du support pour les incidents est valable douze (12) mois à compter de la date d'achat et expire à la fin de la période de douze (12) mois, sans préavis. Les objectifs de communication de la réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution indiqués à l'annexe B pour les Heures ouvrables régionales ou le support 24h/24, 7j/7, 365j/an s'appliquent au type de support pour les incidents qui a été acheté. Notez que le support pour les incidents n'inclut pas la Garantie de mise à niveau ni les Mises à jour de contenu et vous serez dans l'obligation d'en faire l'acquisition séparément si vous en avez besoin. Le cas échéant, nous pouvons vous demander d'acheter une Mise à niveau du logiciel et/ou une Mise à jour de contenu, si elle résout le Problème que vous avez signalé dans le cadre du support pour les incidents.

**Récupération après incident :** Contactez votre représentant commercial ou technique pour en savoir plus sur notre Politique de licence concernant les sites de récupération après incident "à froid" qui s'applique à certains Logiciels distribués sous licence, utilisés dans des environnements de production et couverts par un Contrat de support en cours de validité. Sous réserve que vous remplissiez certaines conditions, nous vous offrons une licence gratuite (ainsi que des Services de support adaptés) pour faciliter la récupération après incident sur un "Site de récupération après incident à froid" particulier ou sur "un Serveur de récupération après incident à froid" qui fait partie d'un ensemble de serveurs de production. Cette licence est destinée à remplacer temporairement la licence de production qui fait l'objet de la récupération après incident. Elle ne peut être utilisée qu'à cette fin. Veuillez consulter le contrat de licence correspondant à la licence gratuite pour en connaître les conditions et les définitions.

**Produits tiers :** Si nous estimons que le Problème peut être lié à un produit fabriqué par un constructeur avec qui nous collaborons, nous contacterons le constructeur pour tenter de résoudre ensemble le Problème. Si nous estimons que le Problème peut être lié à un produit fabriqué par un constructeur avec qui nous ne collaborons pas, nous pouvons vous demander de contacter le constructeur afin qu'il collabore avec nous pour résoudre le Problème. Si le Problème est lié à un produit tiers et non au Logiciel distribué sous licence, le fabricant du produit, et non Symantec, détermine la progression et la résolution du Problème.

**Nos Services de support n'incluent pas :** l'installation, la résolution, l'analyse des causes profondes, la transmission de Correctifs de produit ou de mises à jour pour le code source libre ou pour tout autre produit tiers. Nos services ne prennent pas non plus en charge les produits tiers.

**Services complémentaires :** Pour certains produits plus complexes, nous pouvons communiquer avec vous et résoudre votre Problème plus efficacement si votre Contact désigné a effectué une formation complète sur le produit et peut discuter précisément de votre Problème, ou si le Logiciel distribué sous licence a été conçu, configuré, installé et mis en œuvre conformément aux recommandations des agents Symantec Global Consulting Services ou de nos consultants agréés. Par ailleurs, nous reconnaissons que dans certains cas exceptionnels vous nous demandiez d'aller au-delà de nos engagements tels qu'ils sont définis dans la présente Politique. Bien que nous ne puissions peut-être pas satisfaire à vos demandes, nous mettrons tout en œuvre pour vous écouter et déterminer si nous pouvons vous apporter une aide quelconque et sous quelles conditions. Nous pouvons par exemple vous mettre en rapport avec des professionnels de notre groupe Consulting Services ou avec l'un de nos consultants agréés. Veuillez noter qu'en règle générale, nos Services de support n'incluent pas les prestations considérées comme de la familiarisation au produit, des services opérationnels sur site, des problèmes d'installation de produit relevant de services de consultance sur site, de services de mise en œuvre ou de configuration avancés, d'intégration de produit, de services de gestion de sécurité, de consultance, de mises en œuvre ou tout autre service professionnel similaire. Les services de cette nature sont payants et disponibles par l'intermédiaire des groupes Training and Consulting Services ou d'autres groupes commerciaux. Ils vous permettent de tirer le meilleur parti de vos Logiciels distribués sous licence. Pour plus d'informations sur les services complémentaires, veuillez consulter notre site Web à l'adresse <http://www.symantec.com/fr/fr/index.jsp>. Veuillez noter que la présente Politique ne s'applique pas aux services complémentaires.

## DURÉE INITIALE DU CONTRAT DE SUPPORT ET DES RENOUELEMENTS

Chaque Contrat de support a une durée de douze (12) mois. La période initiale commence à la date d'expédition du Logiciel distribué sous licence, sauf mention contraire spécifiée dans le Contrat de support correspondant. En outre, les Contrats de support peuvent être achetés pour plusieurs périodes de douze (12) mois chacune ("multidurée"). Vous pouvez acheter un contrat dont la période initiale ou renouvelée est, au maximum, de trois périodes de douze (12) mois chacune. Cependant, un Contrat de support multidurée n'est pas disponible dans tous les cas et dépend de l'offre de Services de support achetée, du Logiciel distribué sous licence et de la zone géographique. Après l'expiration de votre Contrat de support initial, vous pouvez renouveler votre Contrat de support pour les mêmes Services de support (si disponibles) ou choisir une offre différente. Toute période de renouvellement prendra effet à la date d'expiration du précédent contrat si vous avez versé les frais applicables. Habituellement, nous envoyons un devis de renouvellement du Contrat de support environ soixante (60) jours avant la date d'expiration du support en cours.

Si vous avez acheté le contrat auprès d'un de nos partenaires, nous pouvons lui adresser le devis au lieu de vous l'envoyer directement. Au cas où vous ne recevriez pas de devis, n'hésitez pas à contacter directement le service des renouvellements à l'adresse <http://www.symantec.com/entreprise/licensing/renewals2.jsp>. A l'expiration de votre Contrat de support, vous ne pouvez plus bénéficier de Services de support. Cependant, vous pouvez toujours accéder à notre base de données en ligne et aux Correctifs et Correctifs de bogues généralement accessibles à tout détenteur de licence disposant ou non d'un Contrat de support en cours de validité. Notre service de renouvellements vous expliquera notre Politique lorsque vous renouvelerez ou rétablirez vos Services de support.

## GESTION DES DOSSIERS DE SUPPORT

**Contacteur le support technique :** Pour savoir comment contacter le support technique mondial destiné aux entreprises ou pour voir les informations qui peuvent répondre à la majorité des questions qui nous sont posées, veuillez consulter notre site Web à l'adresse <http://www.symantec.com/fr/fr/entreprise/support>.

**Création d'un Dossier :** Si vous rencontrez un Problème avec votre Logiciel distribué sous licence, appelez-nous ou visitez notre site Web à l'adresse <http://www.symantec.com/fr/fr/entreprise/support> pour soumettre le Problème et obtenir des instructions supplémentaires concernant votre Dossier. Vous devrez signaler chaque Problème séparément. À des fins de sécurité, vos Contacts désignés chargés de signaler ou d'aider à résoudre le Problème sont invités à fournir des informations sur le Problème (description du Problème, Logiciel distribué sous licence, coordonnées des contacts). Les appels au support sont gratuits dans certaines régions. Toutefois, les autres frais sont à votre charge (par exemple : les frais d'envoi de télécopies, les frais de communication téléphoniques ou de connexion à Internet, etc.).

**Niveaux de gravité :** Il vous appartient de déterminer le Niveau de gravité initial du Problème en fonction de nos critères lorsque vous nous contactez pour le signaler. Veuillez consulter la section Définitions de l'annexe A pour obtenir la description des différents Niveaux de gravité. Au fur et à mesure de l'évolution du Dossier, nous vous signalons toute inadéquation du Niveau de gravité que vous avez établi et nous vous contactons si nous estimons qu'il faut le modifier. Votre avis nous est précieux et nous mettons tout en œuvre pour vous signaler à l'avance notre intention de modifier le Niveau de gravité de votre Problème. Cependant, si nous ne parvenons pas à vous contacter à plusieurs reprises, nous pouvons modifier temporairement le Niveau de gravité établi en l'attente de votre réponse.

**Objectifs d'accusé de réception, de réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution :** Veuillez consulter l'annexe B, Objectifs de réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution. Ces objectifs s'appliquent tant que le logiciel sous licence est commercialisé et prennent fin lorsque le logiciel atteint la phase de fin de support. Toute référence à des "objectifs" et "buts" dans la présente Politique signifie que nous faisons tous les efforts commerciaux raisonnables pour effectuer les prestations correspondantes dans les délais spécifiés. Cependant, la présente Politique ne nous oblige aucunement à respecter les délais spécifiés.

La gestion des Dossiers se décompose en plusieurs activités principales. La première action consiste à accuser réception ("Accuser réception" ou "Accusé de réception") du signalement (par téléphone ou par message électronique) du Problème. Nous nous engageons à Accuser réception du Problème dans les quinze (15) minutes qui suivent son signalement. Lorsque nous Accusons réception du Problème par téléphone, nous vérifions que vous êtes bien habilité à accéder aux Services de support et nous prenons note du Niveau de gravité que vous avez attribué au Problème. Vous êtes invité à nous fournir les noms de vos Contacts désignés ainsi que d'autres informations nécessaires pour traiter votre Dossier. Nous ouvrons un Dossier et l'enregistrons dans notre système de suivi global, puis nous lui affectons un numéro d'identification. Les ingénieurs du support

technique se chargent ensuite du Dossier, puis ils vous contactent (“Réponse initiale”). La réponse initiale de l’ingénieur du support technique et notre engagement en termes de temps de réponse dépendent de l’offre de Services de support à laquelle vous avez souscrit et du Niveau de gravité attribué au Problème (ce niveau peut être modifié par la suite).

Sachez que nos efforts sont principalement axés sur la Restauration d’un service pour les Dossiers de Gravité 1. Après que le fonctionnement du Logiciel distribué sous licence est rétabli, nous nous concentrons alors sur la “proposition de solution.” Notre objectif en termes de temps de réponse pour la Restauration d’un service ou la Proposition d’une solution commence à l’ouverture du Dossier et suppose que vous puissiez répondre rapidement aux questions que nous estimons raisonnables. Notre capacité à atteindre nos objectifs de réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution, tels que définis dans l’annexe B, peut être compromise par (i) les délais qui vous sont imputables, (ii) les délais provoqués par des Problèmes réseau, système ou téléphoniques, des pannes ou refus de service, ou (iii) d’autres Problèmes ou événements semblables indépendants de notre volonté.

Veillez noter que notre but en termes d’objectifs tels que définis dans l’annexe B, s’applique si nous avons déjà connaissance de Solutions de remplacement ou de Correctifs disponibles pour résoudre le Problème. Ces objectifs sont variables si le Problème signalé n’a jamais été porté à notre connaissance et si les ingénieurs doivent modifier le Logiciel distribué sous licence ou développer un nouveau Correctif. Cependant, si le Problème signalé entraîne une perte de données, une mise hors service du système de production, l’identification de vulnérabilités importantes du système de sécurité ou d’autres défauts majeurs, nous ferons tous les efforts commerciaux raisonnables pour atteindre les objectifs définis à l’annexe B, même lorsque les ingénieurs ont établi que le développement d’un nouveau Correctif s’avère nécessaire. Dans les autres cas, la Proposition d’une solution peut s’effectuer dans le cadre d’un Pack de maintenance publié régulièrement, d’une Version mineure ou de la prise en compte du Problème dans le développement d’une prochaine Mise à niveau du logiciel.

**Service continu** : Si vous disposez d’un Contrat de support pour des Services de support 24h/24, 7j/7, 365j/an, vous serez invité à préciser si vous souhaitez que nous fournissions des Services de support pour un Problème de Gravité 1 dans le cadre d’un Service continu pour traiter un Problème urgent. Dans une situation de ce genre, nous devons être en mesure de contacter votre Contact désigné pendant que nous étudions le Problème afin qu’il nous aide à rassembler des informations complémentaires et/ou effectue des tests pour permettre la restauration du service. Notre aptitude à fournir un “Service continu” est parfois soumise à la disponibilité du Contact désigné pour poursuivre la résolution du Problème. Si nous ne fournissons pas de Service continu pour votre Dossier, le traitement de votre Dossier s’arrête alors aux heures de fermeture de bureau et reprend aux heures d’ouverture le lendemain (heures locales). Reportez-vous à la section Définitions de l’annexe A pour plus d’informations sur le “Service continu”. En outre, reportez-vous à l’annexe B pour plus d’informations concernant les Niveaux de gravité et les objectifs correspondants de réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution.

**Confirmation de Dossier** : Vous pouvez suivre l’évolution de votre Dossier grâce à notre système global de suivi des Dossiers, à l’adresse <http://www.symantec.com/fr/fr/entreprise/support>. Généralement, nous clôturons un Dossier lorsque vous confirmez que la solution recommandée et fournie par nos soins a résolu le Problème. Nous pouvons également clôturer votre Dossier dans les circonstances suivantes, lorsque : (a) vous nous faites savoir que nous pouvons clôturer le Dossier, (b) nous décidons d’un commun accord que le Problème n’est pas provoqué par votre Logiciel distribué sous licence, (c) vous ne répondez pas à nos tentatives répétées de communication avec vous, (d) nous décidons d’un commun accord de clôturer le Dossier, (e) vous avez signalé un Problème avec votre Logiciel distribué sous licence et nous vous avons conseillé de télécharger un Correctif ou une mise à niveau de version disponible ou à venir qui vous permettrait de résoudre le Problème, (f) nous estimons en toute bonne foi que le Problème est insoluble même si nous y consacrons plus de temps et de ressources, (g) nous estimons que votre Logiciel distribué sous licence fonctionne conformément à sa Documentation, (h) nous estimons, conformément à nos procédures, que votre suggestion d’amélioration ou de développement d’une nouvelle fonctionnalité du Logiciel distribué sous licence peut être incluse dans une prochaine Mise à niveau de logiciel, ou (i) dans toute autre circonstance conformément à nos procédures de support. Si vous avez toujours besoin d’aide concernant le même Problème après que nous avons clôturé son Dossier, vous pouvez soit rouvrir ce Dossier (si la date de clôture d’excède pas dix (10) jours calendaires) soit en ouvrir un nouveau.

## CYCLE DE VIE ET FIN DU SUPPORT

**Champ d’application de cette section** : Les informations ci-après définissent le type de Services de support que nous fournissons à divers stades du cycle de vie de nos Logiciels distribués sous licence. Veillez noter que les prestations et délais s’appliquent exclusivement aux Logiciels distribués sous licence entrant dans leurs processus de “Fin de vie” à partir du 6 novembre 2006. Si votre logiciel sous licence est entré dans son processus de Fin de vie avant cette date, les conditions et calendriers mentionnés ci-après ne s’appliquent pas. Les conditions de Fin de vie existantes et en vigueur, et les calendriers de support de votre version figurant dans votre Contrat de support continueront à s’appliquer à votre Logiciel distribué sous licence.

**Général** : L’étendue des Services de support que nous fournissons pour tout Logiciel distribué sous licence dépend du stade auquel le produit se trouve dans le cycle de vie. Dans le cadre de la prestation de Services de support, nous considérons de la même manière une “Version majeure”, ses “Versions mineures” et “Packs de maintenance” apparentés. En général, une Version majeure est publiée tous les douze (12) à trente (30) mois en fonction du produit et du cycle d’améliorations des fonctionnalités. Une Version majeure atteint sa Fin de vie lorsqu’une nouvelle Version majeure est commercialisée. En outre, nous pouvons parfois décider de cesser la commercialisation d’un produit et pouvons annoncer la date de Fin de vie de ce produit au sens large du terme. Nous pouvons alors lancer la procédure de Fin de vie pour le produit concerné. Dans un tel cas, les paragraphes suivants s’appliquent également à la Version majeure et aux versions correspondantes du produit qui sont souvent commercialisées.

Vous trouverez ci-dessous plus d'informations sur le type de Services de support que nous proposons concernant les Logiciels distribués sous licence ayant atteint leur "Fin de vie". Nous fournissons généralement des Services de support pour chaque "Version majeure" d'un Logiciel distribué sous licence pendant sept (7) ans au maximum à partir de la date de commercialisation du produit, comme spécifié ci-dessous. Notez aussi que nous autorisons généralement les clients à acheter des licences pendant un certain temps après la date de Fin de vie du produit.

**Support standard :** Nous commençons par fournir un "Support standard" pour tous les Dossiers (quel que soit leur Niveau de gravité) concernant les Logiciels distribués sous licence tant que les versions majeures et leurs versions correspondantes sont commercialisées jusqu'à la date de leur Fin de vie. Nous continuons ensuite à fournir un Support standard pour tous les Dossiers (quel que soit leur Niveau de gravité) pendant les trente (30) mois suivant la date de Fin de vie. Pendant ce laps de temps, nous seuls déterminons le moment opportun pour développer un nouveau Correctif suite à des Dossiers signalant une perte de données, une mise hors service du système de production, l'identification de vulnérabilités importantes du système de sécurité ou d'autres défauts majeurs. Pour d'autres types de Problèmes, nous fournissons généralement un Correctif existant ou, dans certains cas, une solution par le biais d'une Version mineure ou d'un Pack de maintenance planifié de manière régulière ; nous pouvons dans certains cas envisager d'intégrer la solution au Problème dans une prochaine Mise à niveau du logiciel. Les clients ont également la possibilité d'accéder à des Mises à jour de contenu pendant cette période de trente (30) mois. À la fin de cette période de trente (30) mois, nous cessons de fournir du Support standard.

**Support partiel :** À la fin de la période de trente (30) mois susmentionnée, nous cessons de fournir du Support standard et cessons de fournir des Mises à jour de contenu. Nous fournissons alors un Support partiel pour tous les Dossiers (quel que soit leur Niveau de gravité). Le Support partiel prend fin sept (7) ans après la commercialisation de la Version majeure correspondante.

D'autres cas de figure peuvent se présenter selon lesquels nous pouvons être amenés à fournir du Support partiel pour un produit. En règle générale, nous fournissons uniquement des Services de support standard pour la Version majeure actuelle d'un Logiciel distribué sous licence (par exemple, la version 3.0) ainsi que pour deux versions majeures précédentes (par exemple, les versions 1.0 et 2.0). Lorsqu'un produit fait l'objet d'améliorations fréquentes de fonctionnalités, une Version majeure arrive rapidement en Fin de vie. C'est pourquoi nous devons raccourcir la période de Support standard pour les versions précédentes du produit concerné et commencer à fournir du Support partiel. Plus précisément, quand une nouvelle Version majeure (dans cet exemple, la version 4.0) est commercialisée, nous cessons de fournir du Support standard pour la version la plus ancienne (la version 1.0) et fournissons uniquement du Support partiel. Cependant, pour utiliser l'exemple ci-avant, nous continuons à fournir du Support standard pour les versions 2.0, 3.0 et 4.0. Comme indiqué précédemment, nous continuons à fournir du Support partiel pour la version la plus ancienne (la version 1.0) pendant sept (7) ans à compter de sa date de commercialisation. Par ailleurs, nous cessons de fournir du Support standard et commençons à fournir du Support partiel lorsqu'une Version majeure a été commercialisée pendant cinq ans (5) et qu'aucune autre Version majeure n'a été publiée. À la fin de cette période de cinq ans (5), seul du Support partiel est disponible pour la Version majeure et ses versions correspondantes. Comme indiqué ci-avant, nous fournissons du Support partiel pendant sept (7) ans suite à la commercialisation de la Version majeure correspondante.

**Fin de vie du support :** À la fin de la période de sept (7) ans décrite ci-avant, la Version majeure et ses versions correspondantes atteignent la "Fin de vie du support" et nous cessons de fournir du support (standard ou partiel) pour ces versions. Veuillez noter qu'en règle générale, nous proposons du support en ligne sans assistance par l'intermédiaire de notre base de données ainsi que la Documentation relative aux Logiciels distribués sous licence pendant une période de dix (10) ans à compter de la date de commercialisation de la Version majeure.

**Support personnalisé :** Nous réalisons que les lois locales, la conjoncture et les besoins en support varient en fonction des pays ou des secteurs. Par conséquent, si le Support partiel ne permet pas de résoudre votre Problème ou si vous avez besoin du support après la Fin de vie du support, nous discuterons avec vous des offres de support personnalisé que nous pouvons proposer, ainsi que leurs tarifs et conditions. Nos partenaires de support agréés peuvent aussi vous proposer des offres de support complémentaires.

**Autres conditions du support :** Veuillez à consulter notre site Web pour toute information concernant la Fin de vie et la Fin de vie du support pour les Logiciels distribués sous licence. En fonction du produit, nous pouvons être amenés à modifier les dates ou les prestations de support ci-avant mentionnées (y compris être amenés à gérer les changements, indépendants de notre volonté, touchant les systèmes d'exploitation ou les plateformes de nos sous-traitants). Par ailleurs, il est possible que certains de vos Logiciels distribués sous licence ne respectent pas les conventions de dénomination de la présente Politique si vous avez fait l'acquisition des licences avant la date d'entrée en vigueur de la présente Politique. De plus, nous pouvons de temps à autre faire l'acquisition de nouvelles gammes de produits. Ces produits peuvent utiliser des conventions de dénomination différentes ou avoir des durées de support différentes de celles qui sont mentionnées dans la présente Politique. Cependant, nous faisons dans chaque cas tous les efforts commerciaux raisonnables pour fournir des Services de support que nous jugeons adéquats.

### CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Le "programme de continuité des activités" de Symantec est diversifié et vise à réduire les risques et à planifier la récupération après incident (dont le basculement global et la redondance des systèmes). Notre but est d'assurer la continuité ou le prompt rétablissement de nos opérations stratégiques afin de rester opérationnels et disponibles pour vous offrir des Services de support en cas d'urgence. Nous voulons nous assurer de la continuité de nos activités en cas d'interruption majeure sur l'un de nos sites.

## VOS RESPONSABILITÉS

**Contacts désignés :** Vous devez enregistrer des Contacts désignés et nous signaler tout changement par la suite en nous envoyant un courrier de préavis, par courrier électronique ou par télécopie (voir l'adresse [http://www.symantec.com/enterprise/support/contract\\_management/index.jsp](http://www.symantec.com/enterprise/support/contract_management/index.jsp)). Nous recommandons également que vos Contacts désignés aient une bonne connaissance de nos produits et de vos configurations de sorte à ce que nous puissions résoudre votre Dossier le plus efficacement possible. Nous nous réservons le droit de demander le remplacement d'un Contact désigné quelconque si nous considérons, à juste titre, qu'il n'a pas les connaissances techniques et produits suffisantes pour nous aider à résoudre rapidement les Problèmes. Vous devez alors nommer, dès que possible, un autre Contact désigné ayant les connaissances techniques et produits appropriées. Veuillez noter que nous pouvons facturer la désignation de contacts supplémentaires par rapport au nombre autorisé par l'offre de Services de support achetée.

**Installation de Logiciels distribués sous licence :** Nous vous conseillons de configurer un système et/ou un environnement de test servant à vérifier la configuration et les paramètres avant d'installer des Logiciels distribués sous licence sur un environnement de production. Cette méthode permet aussi d'effectuer des opérations de dépannage hors de l'environnement de production. En ce qui concerne certains de nos produits plus complexes, nous pouvons mieux communiquer avec vous et résoudre plus efficacement votre Problème si vous avez configuré un système et/ou un environnement de test. Lorsque vous créez un Dossier, fournissez-nous toutes les informations pertinentes (informations de diagnostics, informations système ou produit) ou toute autre information que nous vous demandons afin que nous puissions reproduire et/ou résoudre votre Problème rapidement. Par exemple, nous pouvons vous demander des fichiers journaux, des informations de configuration, des messages d'erreur et des détails sur vos versions ou Mises à niveau de logiciel. Pour optimiser le fonctionnement de vos Logiciels distribués sous licence, appliquez les Mises à niveau de logiciel et/ou les Mises à jour de contenu.

En tant que client privilégié, votre rôle est primordial à la réussite des opérations de support. Les objectifs de réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution indiqués à l'annexe B dépendent de vos actions, effectuées dans le cadre des responsabilités et obligations spécifiées dans la présente Politique. Nous vous encourageons à profiter des formations au produit et au support ainsi que des services de consultance que nous offrons afin de mieux comprendre les fonctions de vos Logiciels distribués sous licence et les configurations optimales sur lesquelles les installer et les implémenter.

## Annexe A – DÉFINITIONS

Chaque terme en majuscule utilisé dans la présente Politique a la même signification que lorsqu'il est utilisé dans votre licence ou Contrat de support de Symantec. Quelques termes supplémentaires sont définis ci-dessous.

**“Boîtier”** : produit constitué à la fois de composants matériels et de Logiciels distribués sous licence.

**Configuration prise en charge** : configuration au sein de laquelle le logiciel sous licence fonctionne dans un environnement comprenant des plates-formes matérielles, des systèmes d'exploitation, des applications logicielles et d'autres solutions de fabricants tiers que nous avons validés, approuvés, vérifiés ou qui ont été certifiés par nos partenaires professionnels agréés comme étant aptes à fonctionner avec le logiciel sous licence. Dans certaines situations, même lorsque votre configuration est prise en charge, nous pouvons être amené à tenter (ou à vous demander) de reproduire le Problème dans un environnement comparable.

**“Configuration de remplacement”** : configuration au sein de laquelle le Logiciel distribué sous licence fonctionne dans un environnement ne le prenant pas en charge, dans un environnement n'ayant pas été validé, approuvé ou vérifié à des fins de compatibilité ou dans un environnement où il a été testé et déclaré ne pas fonctionner du tout ou seulement partiellement.

**“Contact(s) désigné(s)”** : les personnes dotées de compétences techniques désignées comme étant autorisées à servir de contacts au personnel du support technique destiné aux entreprises de Symantec. Le nombre de Contacts désignés que vous pouvez indiquer est spécifié dans votre Contrat de support. Lorsque vous créez ou que vous faites remonter un Dossier, vous pouvez indiquer certaines personnes comme étant des Contacts désignés chargés du Problème en question.

**“Correctifs”, “Patches” ou “Correctifs de bogues”** : ces termes sont interchangeable dans la présente Politique. Ils désignent toute modification apportée à un Logiciel distribué sous licence, y compris les changements effectués à des fins de compatibilité avec un système d'exploitation ou un système de base de données, une correction d'erreur et des Solutions de remplacement permettant ou facilitant une mise en conformité importante à la Documentation applicable livrée au client dans le cadre du logiciel sous licence en vigueur. Un Correctif est considéré comme une solution provisoire répondant à un Problème client spécifique et il est généralement fourni par l'intermédiaire d'un Correctif Point Patch ou d'un Correctif. Un “Correctif” comprend également des recommandations ou des conseils destinés au client. Nous pouvons, par exemple, conseiller de migrer vers une version plus récente ou indiquer la prise en compte du Problème dans le développement d'une prochaine version du logiciel sous licence, ou encore spécifier d'autres étapes destinées à fermer un Dossier conformément à nos procédures de support.

**Contrat de support** : contrat établi entre vous et Symantec décrivant les produits/services et conditions de l'offre de “Services de support” que vous avez achetée pour votre Logiciel distribué sous licence (Heures ouvrables locales, support 24h/24, 7j/7, 365j/an, l'une de nos meilleures offres de Services de support ou une offre spécifique à un logiciel donné, par ex.). Pour certains de nos Logiciels distribués sous licence, nous mettons généralement à disposition des produits/services bien spécifiques dans le cadre de nos Services de support. Le Contrat de support peut vous être fourni sous différentes formes : certificat de support, contrat signé, avenant (addendum) à un autre contrat, etc.

**“Documentation”** : désigne nos publications et manuels pour l'utilisateur final standard, les notes de version, les instructions d'installation et autres documents livrés avec les Logiciels distribués sous licence (mises à jour de ces documents comprises).

**“Dossier”** : lorsque vous nous avez contactés par téléphone ou que vous nous avez transmis un Dossier via Internet pour signaler un Problème, nous avons enregistré votre demande d'assistance et lui avons attribué un numéro d'identification de Dossier au sein de notre système de suivi de Dossiers global.

**“Fin de vie”** : moment à partir duquel nous décidons de ne plus commercialiser ou distribuer une Version majeure d'un logiciel sous licence et ses déclinaisons sous-jacentes. La date de Fin de vie implique un calendrier et une procédure aboutissant à la Fin de vie du support relatif à la Version majeure et aux Versions mineures et Packs de maintenance associés.

**“Fin de vie du support”** : moment à partir duquel nous cessons de fournir tout “Support partiel” de même que tout “Support standard” pour une Version majeure ou les versions associées ayant atteint leur Fin de vie et ce, quel que soit le Niveau de gravité du Problème et l'offre de Services de support achetée.

**“Gravité 1” ou “Niveau de gravité 1”** : survenue d'un Problème ayant provoqué (i) la mise hors service du serveur de production ou d'autres systèmes stratégiques de l'entreprise ; ou (ii) la perte ou la corruption potentielle de données stratégiques ; ou (iii) une perte de service substantielle ; ou (iv) une interruption majeure de vos activités professionnelles ; ou (v) l'impossibilité d'atteindre une phase-clé d'un cycle de tests obligatoire ; ou (vi) un Problème selon lequel le produit entraîne la défaillance complète du réseau ou du système du client, ou compromet l'intégrité globale du système/des données dès qu'il est installé ou exécuté (c.-à-d., causant un blocage du système, la perte ou la corruption de données, ou la défaillance des mesures de sécurité du système) et affecte considérablement les activités courantes du client dans un environnement de production, et dans les cas de figure (i) à (vi) susmentionnés, aucune Solution de remplacement n'est disponible immédiatement.

**“Gravité 2” ou “Niveau de gravité 2”** : survenue d’un Problème ayant provoqué un dysfonctionnement majeur. Vous parvenez à poursuivre vos activités de manière limitée bien que la productivité à long terme puisse s’en ressentir.

**“Gravité 3” ou “Niveau de gravité 3”** : survenue d’un Problème ayant eu un impact négatif limité sur vos activités professionnelles.

**“Gravité 4” ou “Niveau de gravité 4”** : signifie (i) un Problème n’ayant pas eu d’impact sur vos activités professionnelles ; ou (ii) un Problème mineur ou une erreur dans la Documentation sans impact significatif sur vos activités ; ou (iii) une suggestion concernant de nouvelles fonctions ou une amélioration à apporter au Logiciel distribué sous licence.

**“Garantie de mise à niveau”** : droit d’obtenir et d’utiliser des “Mises à niveau” du logiciel sous licence lorsqu’elles sont commercialisées à l’intention des utilisateurs finaux. Une “Mise à niveau” désigne une version du logiciel sous licence qui a été diffusée au public et qui modifie ou remplace la version antérieure de ce logiciel sous licence sur la liste des tarifs de Symantec. La Garantie de mise à niveau ne comprend pas l’abonnement aux Mises à jour de contenu.

**“Heures ouvrables locales”** : Heures ouvrables (généralement comprises entre 8h00 et 18h00) de la zone géographique dans laquelle le logiciel sous licence est installé et/ou en fonction du fuseau horaire local.

**“Heures ouvrables”** : heures pendant lesquelles nous vous fournissons les Services de support. Si vous bénéficiez d’un support 24h/24, 7j/7, 365 j/an, les Heures ouvrables correspondent à toute heure du jour et de la nuit, tous les jours de la semaine, week-ends et jours fériés compris. Si vous disposez d’un support pendant les Heures ouvrables locales, les Heures ouvrables correspondent alors à toute heure comprise pendant les Heures ouvrables locales, avec respect des heures de fermeture de bureau pendant les week-ends et les jours fériés.

**“Logiciel de Boîtier (distribué) sous licence”** : composant du logiciel sous licence d’un Boîtier.

**“Jour ouvré”** : n’importe quel jour d’une semaine de travail classique, généralement du lundi au vendredi (selon le pays), à l’exclusion des week-ends et jours fériés.

**“Logiciels de disponibilité (distribués) sous licence”** : produits logiciels d’entreprise que nous fournissons sous licence, distribuons ou commercialisons directement ou indirectement à travers nos réseaux de partenaires sous forme de produits de disponibilité, exclusivement utilisés par des clients disposant d’une licence appropriée et valide.

**“Logiciels de sécurité (distribués) sous licence”** : produits logiciels d’entreprise que nous fournissons sous licence, distribuons ou commercialisons directement ou indirectement à travers nos réseaux de partenaires sous forme de produits de sécurité, exclusivement utilisés par des clients disposant d’une licence appropriée et valide.

**“Logiciel (distribué) sous licence”** : logiciel Symantec pour lequel vous disposez d’une licence (Logiciel de disponibilité, de sécurité et/ou de Boîtier sous licence), sous réserve qu’il soit également identifié comme pouvant être couvert par la présente Politique à l’adresse [http://www.symantec.com/enterprise/support/all\\_products.jsp](http://www.symantec.com/enterprise/support/all_products.jsp).

**“Mises à jour de contenu”** : contenu utilisé par les Logiciels distribués sous licence et mis à jour de temps à autre, dont voici une liste non exhaustive : mises à jour des définitions de logiciels espions pour les logiciels bloquant les logiciels espions ; mises à jour des règles antisпам pour les logiciels de protection contre le courrier indésirable ; mises à jour des définitions de virus pour des produits de protection contre les virus et les logiciels criminels ; mises à jour des listes d’URL pour les produits de filtrage de contenu et de protection contre le phishing ; mises à jour des règles de pare-feu pour les produits pare-feu ; mises à jour des signatures de vulnérabilités pour les produits d’évaluation des vulnérabilités ; mises à jour des règles de conformité aux Politiques de l’entreprise pour les produits concernés ; mises à jour des listes de pages Web authentifiées pour les logiciels d’authentification de sites Web ; mises à jour des données de détection d’intrusion pour les produits de détection des intrusions (le cas échéant). L’expression “Mises à jour de contenu” signifie également le droit d’utiliser des Mises à jour de contenu pour les logiciels sous licence dès leur mise à disposition pour nos clients, à l’exception des Mises à jour de contenu uniquement disponibles à l’achat (sous la forme d’un abonnement). Les “Mises à jour de contenu” sont parfois appelées “mises à jour de sécurité”.

**“Mise à niveau de logiciel”** : version ultérieure du Logiciel distribué sous licence que nous mettons généralement à la disposition des clients détenant un Contrat de support valable en remplacement du logiciel. Les Mises à niveau de logiciel peuvent inclure des révisions de la Documentation, des corrections d’erreurs et des améliorations, des Packs de maintenance, des Versions majeures ou mineures, mais elles ne comprennent jamais de version, d’option ou de futur produit distribué(e) avec une licence distincte. Les Mises à niveau de logiciel sont parfois appelées “mises à jour produit” ou “mises à jour logicielle” dans nos anciennes Documentations. Les Mises à niveau de logiciel ne comprennent pas les “Mises à jour de contenu”.

**“Niveau(x) de Gravité”** : classification de la Gravité du Problème comme étant de niveau 1, 2, 3 ou 4.

**“Pack de maintenance”** : version fournissant des Correctifs de bogues cumulatifs pour une Version majeure ou mineure spécifique d’un Logiciel distribué sous licence et ne contenant généralement pas de nouvelles fonctions ou caractéristiques. Un Pack de maintenance est disponible sous la forme de fichiers téléchargeables à partir du site Web de support technique destiné aux entreprises de Symantec ou sous la forme d’un kit média. Il s’installe normalement sous la forme d’une couche de superposition, également appelée Patch. La nomenclature du Pack de maintenance est liée à la Version majeure ou mineure associée. Par exemple, un Pack de maintenance se rapportant à la Version majeure 1.0 est désigné sous la forme 1.0 MP 1, 1.0 MP 2, etc. tandis qu’un Pack de maintenance pour une Version mineure 2.1 est appelé 2.1 MP 1, 2.1 MP 2, etc. En règle générale, un Pack de maintenance est publié tous les trois (3) à six (6) mois.

**“Proposition d’une solution”** : mise au point d’un Correctif, d’un Patch ou d’un Correctif de bogue conformément à la description donnée ci-avant. Il peut également s’agir d’une solution plus complète et/ou permanente destinée à rendre le logiciel sous licence conforme à sa Documentation, grâce à la mise à disposition d’un nouveau code, d’un Pack de maintenance ou d’une version du produit.

**“Problème”** : question ou point technique concernant le Logiciel distribué sous licence. Vous pouvez, par exemple, penser que le logiciel ne fonctionne pas vraiment conformément à la Documentation afférente, détecter un éventuel manque de conformité ou souhaiter poser une question relative au support de votre logiciel sous licence (concernant son installation ou sa configuration, par ex.). Dans cette Politique, nous considérons que les questions d’ordre général à propos de nos produits (y compris votre logiciel sous licence) ne constituent pas à proprement parler de “Problèmes”. Il en va de même pour les questions portant sur l’intégration, la formation de familiarisation au produit, l’implémentation d’un projet ou d’autres activités de consultance.

**“Restauration d’un service” ou “Service restauré”** : une fois que vous avez implémenté le Correctif, le Patch ou la Solution de remplacement qui vous a été fourni(e), le logiciel sous licence est à nouveau opérationnel. Les performances du système peuvent accuser une baisse temporaire mais nous poursuivons nos efforts pour proposer une solution. Les objectifs de la Restauration d’un service identifiés dans l’annexe B se limitent à des modifications ne touchant pas au code et dépendent de l’offre de Services de support dont vous avez fait l’acquisition.

**“Site de récupération après incident à froid” ou “Serveur de récupération après incident à froid”** : site ou serveur sur lequel un Logiciel distribué sous licence est installé et configuré tout en étant désactivé ou inactif. La signification de ces termes est spécifiée dans notre Politique de licence ou toute autre Politique qui lui fait suite aux mentions “sites de récupération après incident à froid”. Une configuration “inactive” ou en mode “passif” désigne un serveur faisant partie d’un cluster haute disponibilité sur lequel une base de données et/ou des applications sont installées mais ne gèrent pas de transactions utilisateur ou de requêtes pendant les périodes de fonctionnement normal.

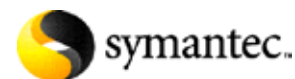
**“Service continu”** : vous avez enregistré un Dossier nécessitant des efforts ininterrompus de la part des techniciens du support technique, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, week-ends et jours fériés compris. Le Service continu est généralement effectué en anglais et nous nous efforçons, dans la limite du raisonnable, de réaliser des efforts commerciaux afin d’utiliser la langue locale. Sachez que nos efforts sont principalement axés sur la Restauration d’un service.

**“Services de support”** : Services de support généraux que nous vous proposons pour les logiciels Symantec conformément aux conditions d’un Contrat de support, y compris des réponses par courrier électronique ou par téléphone à vos demandes d’assistance ou d’information parallèlement à la Garantie de mise à niveau et/ou aux Mises à jour de contenu telles qu’elles sont décrites dans le Contrat de support ou selon leur disponibilité à l’achat dans le cas de Logiciels distribués sous licence spécifiques. Les Services de support comprennent l’accès à notre outil de recherche en ligne permettant de parcourir les notes techniques, les articles et les documents (la “base de données”). Ils incluent également des “Correctifs” (selon la définition de ce terme dans ce document) et des Solutions de remplacement connus et l’engagement de notre personnel technique (le cas échéant) à développer des “Correctifs”. Comme cela a déjà été indiqué dans la présente Politique, les Services de support excluent les activités généralement considérées comme de la formation ou du conseil. Ils ne s’appliquent pas non plus à nos produits destinés aux particuliers et aux travailleurs indépendants (également appelés produits “pour le grand public”).

**“Support partiel”** : niveau limité des Services de support par rapport au Support standard. Avec le Support partiel, nos techniciens du support technique répondent à votre demande d’assistance en vous fournissant les Correctifs/Patches/Solutions de remplacement connus, les packs de maintenance existants ou des informations tirées de notre base de connaissances technique. Le Support partiel ne comprend pas le développement de nouvelles modifications du logiciel sous licence que vous détenez. Il ne nous permet pas non plus de reproduire ni de faire remonter un Problème par les réseaux de responsables, ni de le remonter jusqu’au service technique. Le Support partiel est tributaire des ressources disponibles et nous pouvons être amenés à limiter le temps consacré à étudier votre Problème.

**“Support standard”** : niveau de Services de support que nous vous fournissons en réponse à un Dossier. Un technicien du support technique et/ou d’autres ressources adéquates du service technique vous font parvenir des Correctifs et des corrections d’erreur concernant votre logiciel sous licence. Le Support standard se limite aux modifications ou ajouts apportés au Logiciel distribué sous licence établissant ou restaurant une conformité importante à la Documentation attenante. Le Support standard comprend également l’accès aux Mises à jour de contenu (le cas échéant) décrit dans les présentes. Nous seuls déterminons le moment opportun pour développer un nouveau Correctif suite à des Dossiers signalant une perte de données, une mise hors service du système de production, l’identification de vulnérabilités importantes du système de sécurité ou d’autres défauts majeurs du produit. Pour d’autres types de Problèmes, nous fournissons généralement un Correctif existant ou, dans certains cas, une solution par le biais d’un Pack de maintenance planifié de manière régulière, d’une Version mineure ou d’une prochaine Mise à niveau de logiciel. Sachez que le “Support standard” est parfois appelé “support complet” ou “support classique”.

**“Solution de remplacement”** : résolution temporaire d’un Problème pouvant inclure des modifications spécifiques du logiciel sous licence en vue de résoudre des Problèmes importants (parfois appelée “Correctif à chaud”). Dans certains cas, la résolution temporaire est considérée comme finale.



**“Version majeure”** : nouvelle version du Logiciel distribué sous licence incorporant la dernière Version mineure (le cas échéant) et éventuellement des améliorations supplémentaires. Une Version majeure d’un logiciel sous licence nécessite généralement une nouvelle installation. Les Versions majeures peuvent inclure des changements au niveau de l’architecture, des modifications importantes de certaines fonctions, et la prise en charge de plates-formes et de systèmes d’exploitation supplémentaires. Sauf mention contraire spécifiée dans une communication rédigée à cet effet, les Versions majeures sont désignées par le numéro situé à gauche du point de séparation : 1.0, 2.0, 3.0, etc. En général, une Version majeure est publiée tous les douze (12) à trente (30) mois.

**“Version mineure”** : nouvelle version du Logiciel distribué sous licence incorporant tous les Packs de maintenance et Correctifs parus depuis la dernière Version majeure. Une Version mineure est liée à la précédente Version majeure et peut contenir de nouvelles fonctions, la prise en charge de plates-formes et systèmes d’exploitation supplémentaires, et les dernières Mises à niveau du logiciel et Mises à jour de contenu. Bien souvent, une Version mineure nécessite une nouvelle installation et non l’ajout d’une couche superposée au logiciel déjà installé. Sauf mention contraire spécifiée dans une communication rédigée à cet effet, les Versions mineures sont désignées par les numéros situés à droite du point de séparation : 1.1, 1.2, 1.3, etc. La parution des Versions mineures est généralement espacée d’au moins six mois (6).

### **Annexe B - OBJECTIFS DE RÉPONSE INITIALE, DE RESTAURATION DE SERVICE ET DE PROPOSITION DE SOLUTION**

Veillez noter que les objectifs indiqués dans l'annexe B s'entendent dans le cas où nous fournissons un Support standard et partiel comme spécifié dans la présente Politique. En règle générale, notre engagement en termes d'objectifs s'applique si nous avons déjà connaissance de Solutions de remplacement ou de Correctifs disponibles pour résoudre le Problème. Ces objectifs sont variables si le Problème signalé n'a jamais été porté à notre connaissance et si les ingénieurs doivent modifier le Logiciel distribué sous licence ou développer un nouveau Correctif. Cependant, si le Problème signalé entraîne une perte de données, une panne du système de production, ou une faille de sécurité cruciale identifiée, nous faisons tous les efforts commerciaux raisonnables pour atteindre les objectifs définis à l'annexe B, même lorsque les ingénieurs ont établi que le développement d'un nouveau Correctif s'avère nécessaire. Dans les autres cas, la Proposition d'une solution peut s'effectuer dans le cadre d'un Pack de maintenance publié régulièrement ou de l'inclusion du Problème dans le développement d'une prochaine Mise à niveau du logiciel.

Reportez-vous à la Politique pour toute explication concernant les activités de gestion de Dossiers indiquées dans le tableau ci-dessous.

Offres de support	Basic Maintenance (Heures ouvrables locales)	Essential Support (24h/24x7j/7x365j/an)	Business Critical Services (Premium 24h/24, 7j/7, 365j/an)
Temps de réponse du centre d'appels	dans les 15 minutes	dans les 15 minutes	dans les 15 minutes
Niveau du service	Gravité 1		
"Réponse initiale" fournie par un ingénieur du support technique après "accusé de réception"	dans l'heure qui suit (aux Heures ouvrables)	dans les 30 minutes	dans les 15 minutes
Communication de la réponse initiale	par rappel téléphonique	par transfert de l'appel ou par rappel téléphonique	par transfert de l'appel
Délai maximum pour restaurer le service	dans les 18 heures qui suivent (aux Heures ouvrables)	dans les 8 heures qui suivent	dans les 8 heures qui suivent
Délai maximum pour proposer une solution	dans les 10 jours	dans les 8 jours	dans les 6 jours
Niveau du service	Gravité 2		
"Réponse initiale" fournie par un ingénieur du support technique après "accusé de réception"	dans les 4 heures qui suivent (aux Heures ouvrables)	dans les 2 heures qui suivent	dans les 2 heures qui suivent
Communication de la réponse initiale	par rappel téléphonique	par transfert de l'appel ou par rappel téléphonique	par transfert de l'appel ou par rappel téléphonique
Délai maximum pour proposer une solution	dans les 10 jours	dans les 10 jours	dans les 10 jours
Niveau du service	Gravité 3		
"Réponse initiale" fournie par un ingénieur du support technique après "accusé de réception"	le lendemain (jour ouvrable)	le lendemain à la même heure (jour ouvrable)	dans les 6 heures qui suivent
Communication de la réponse initiale	par rappel téléphonique	par rappel téléphonique	par rappel téléphonique
Délai maximum pour proposer une solution	dans les 25 jours et/ou à la prochaine mise à jour du logiciel	dans les 20 jours et/ou à la prochaine mise à jour du logiciel	dans les 15 jours et/ou à la prochaine mise à jour du logiciel
Niveau du service	Gravité 4		
"Réponse initiale" fournie par un ingénieur du support technique après "accusé de réception"	dans les 2 jours ouvrables	le lendemain (jour ouvrable)	le lendemain à la même heure (jour ouvrable)
Communication de la réponse initiale	par rappel téléphonique	par rappel téléphonique	par rappel téléphonique
Délai maximum pour proposer une solution	lors d'une prochaine mise à jour du logiciel	lors d'une prochaine mise à jour du logiciel	dans les 20 jours ou éventuellement à la prochaine mise à jour du logiciel

Pour plus d'informations sur les produits, aux Etats-Unis, appelez le numéro vert 800 745 6054. Pour connaître les coordonnées de nos bureaux dans un pays spécifique, consultez notre site Web – [www.symantec.com](http://www.symantec.com).