

Politique de support technique Symantec Enterprise

Cette Politique de support technique Enterprise ("Politique") entre en vigueur le 2 juillet 2011 et s'applique de manière globale. Elle décrit les Services de Support que nous fournissons à nos clients professionnels pour les Logiciels couverts par des Contrats de Support en vigueur. Nous nous réservons le droit de modifier cette Politique régulièrement et publierons des mises à jour aux adresses suivantes :

<http://www.symantec.com/business/products/policies/index.jsp> et

<http://www.symantec.com/business/support>.

Champ d'application

Symantec fournit des Services de Support pour votre Logiciel conformément aux conditions stipulées dans cette Politique, y compris la section "Limitations" ci-dessous. Nous offrons des Services de Support pour le Logiciel, lorsque celui-ci est utilisé dans une Configuration prise en charge. Veuillez noter que les conditions et définitions de votre Contrat de Support priment sur les conditions de cette Politique ou de votre Contrat de licence lorsqu'elles sont en contradiction. Vous êtes en droit de bénéficier des Services de Support pendant toute la durée de votre Contrat de Support, en fonction de l'offre que vous avez achetée. Ces services couvrent les Logiciels installés aux emplacements auxquels vous êtes autorisé à utiliser un contrat de ce type, dans le ou les pays pour lesquels vous avez acheté des Services de Support. Les termes en majuscules utilisés dans cette Politique sont définis ci-dessous, dans votre Contrat de Support, votre Contrat de Licence ou dans le Manuel.

Support dans d'autres langues que l'anglais

Nos Services de support sont principalement disponibles en anglais. Nos centres de support internationaux s'efforceront, dans la mesure du possible, de fournir des services de support dans d'autres langues que l'anglais pendant les Heures ouvrables régionales, selon les ressources disponibles. Reportez-vous au Manuel pour plus d'informations.

Contacts Désignés

Nous vous fournirons des Services de Support par le biais de vos Contacts Désignés. Votre Contrat de Support spécifie le nombre de Contacts Désignés que vous pouvez enregistrer et utiliser. Symantec peut appliquer des frais supplémentaires dans le cas où vous désirez enregistrer plus de contacts que le nombre autorisé. Vos Contacts Désignés sont en charge (i) de la gestion de votre demande d'assistance et (ii) du développement et du déploiement des processus de dépannage au sein de votre société. Ils doivent disposer de compétences techniques, ainsi que de connaissances sur le Logiciel et l'environnement dans lequel il est utilisé, afin d'aider Symantec à résoudre les problèmes système et à analyser et répondre aux demandes de service. Si ces conditions ne sont pas satisfaites, la capacité de Symantec à fournir les Services de Support demandés peut être réduite et Symantec peut vous demander de désigner un nouveau contact.

Partage de connaissances

Vous pouvez utiliser notre outil de gestion en ligne MySupport à l'adresse suivante :

<https://mysupport.symantec.com/> afin de créer, suivre, mettre à jour et fermer un Dossier en ligne.

Notre manuel actuel traitant des services de support ("Manuel"), publié à la date d'entrée en vigueur de cette Politique ou ultérieurement, inclut des informations pour vous aider à comprendre la manière dont nous vous fournissons nos Services de support. Vous pouvez trouver notre Manuel, ainsi que certains guides de référence et processus de remontée des incidents à l'adresse suivante :

<https://mysupport.symantec.com/>. La base de données en ligne de notre support technique

(**<http://www.symantec.com/business/theme.jsp?themeid=support-knowledgebase>**) inclut des informations de support que vous pouvez utiliser pour résoudre vous-même un problème. Nous vous fournissons également des informations par le biais des forums de notre communauté à l'adresse suivante :

<http://www.symantec.com/connect/fr>.

Activités relatives à la gestion des dossiers

Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de gérer votre Dossier et de résoudre votre Problème conformément au niveau de prestation stipulé dans notre Manuel, selon le Niveau de Gravité de votre Problème, sa complexité, ainsi que l'offre de support achetée. Les délais de gestion des dossiers et de livraison indiqués doivent être interprétés comme des objectifs et non des engagements. Le temps de gestion réel peut varier en fonction de l'offre de support achetée et du pays ou du site où votre Logiciel est déployé. Il vous appartient de déterminer le Niveau de Gravité initial de votre Problème à l'aide de la définition des Niveaux de Gravité de ce Manuel. Si la gravité de votre Problème change, nous pouvons discuter de ce changement avec vous. Vous devez être en mesure de nous répondre en temps voulu et de nous fournir les informations dont nous pouvons avoir besoin pour résoudre votre Problème. Nous prendrons les mesures raisonnablement suffisantes qu'il convient d'appliquer pour tenter de résoudre votre Problème. Reportez-vous à ce Manuel pour trouver des exemples de ces actions. Dans certains cas, nous pouvons recommander d'effectuer les activités de dépannage et de diagnostic à distance. Afin de pouvoir travailler à distance, nous aurons besoin de votre consentement exprès.

Support - Cycle de Vie des logiciels

Symantec fournit différents niveaux de service conformément au Contrat de Support, en fonction de l'étape à laquelle votre Logiciel se trouve dans son cycle de vie. Pour plus d'informations sur les cycles de vie de nos produits et les prestations des Services de Support assurées à chaque étape, consultez notre Politique de fin de vie concernant les produits pour entreprises à l'adresse suivante :

<http://www.symantec.com/business/products/policies/index.jsp>.

Lignes de produit acquises

Dans le cas d'une fusion ou d'une acquisition d'entreprise, il est possible que l'offre de support (services, tarifs ou conventions d'appellation) liée à une ligne de produit acquise soit différente de celle décrite dans cette Politique, soit de manière permanente, soit uniquement pendant une période de transition.

Reportez-vous à votre Contrat de support pour obtenir une description des services et des droits dont vous bénéficiez dans le cadre de l'offre de support que vous avez achetée pour ces produits acquis. Veuillez noter que le terme Contrat de Support fait référence au contrat couvrant le support des produits acquis même si la société Symantec n'est pas une partie contractante.

Avis de confidentialité et Protection des Données

Vous devez fournir à Symantec certaines informations personnelles sur vous et vos Contacts Désignés (nom du contact, fonction, numéro de téléphone et adresse électronique professionnels) afin d'acheter ou de bénéficier des Services de Support de Symantec. En ce qui concerne les informations personnelles de vos Contacts Désignés, il est de votre responsabilité de vous assurer que ces informations sont cohérentes et conformes au Contrat de Support et à la politique de confidentialité de Symantec (telle que

publiée sur Symantec.com), ainsi qu'aux lois nationales régissant la collecte, l'utilisation et la protection des données personnelles applicable au pays/à la région où vous opérez. Il est de votre responsabilité (i) d'informer vos Contacts Désignés que vous fournissez leurs informations à Symantec aux Etats-Unis ou dans d'autres pays dont la législation en matière de protection des données peut être plus souple que celle de la zone géographique dans laquelle ils se situent (incluant l'Espace économique européen), (ii) de les informer de la manière dont ces informations seront utilisées et (iii) de disposer de tous les consentements requis pour ce type de transfert et d'utilisation. Symantec est une société internationale ; toute information collectée lors des prestations des Services de Support est accessible à une échelle mondiale à Symantec, ses affiliés, ses partenaires et ses sous-traitants, notamment dans les pays dont la législation en matière de protection des données peut être moins protectrice que celle du pays dans lequel vous ou votre Logiciel êtes situés. Symantec, ses affiliés, ses partenaires et ses sous-traitants utiliseront vos informations personnelles afin de vous fournir les Services de support, les Mises à niveau de version de logiciel et les Mises à jour de contenu que vous avez requis, tel que défini dans votre Contrat de support, et afin de communiquer avec vous dans le cadre de ces Services de support. Symantec peut utiliser occasionnellement vos informations personnelles ou d'autres informations que vous avez fournies lors des prestations de support afin de vous recommander d'autres services ou produits Symantec pouvant vous être utiles. Symantec vous donnera la possibilité de ne plus recevoir ces notifications. En fournissant vos informations personnelles, vous acceptez que Symantec utilise, transfère et traite ces informations à une échelle mondiale pour les utilisations décrites dans cette section. Pour toute question concernant l'utilisation de données personnelles ou si vous souhaitez limiter l'utilisation de vos informations personnelles, contactez Symantec Corporation - Privacy Program Office, 350 Ellis Street, PO Box 7011, Mountain View, CA 94043, Etats-Unis. Téléphone : 1-650-527-8000. Adresse électronique : privacy@symantec.com.

Droits concernant les commentaires

Symantec se réserve tous les droits relatifs aux suggestions, aux avis ou aux commentaires concernant la société et ses produits ou services, que vous soumettez à Symantec lors des prestations de Services de support. Symantec peut utiliser et autoriser des tiers à utiliser ces informations ou commentaires à des fins commerciales quelconques. Nonobstant ce qui précède, Symantec, ses affiliés, ses partenaires et ses sous-traitants utiliseront vos informations confidentielles uniquement conformément et en vertu des accords applicables convenus entre vous et Symantec. Symantec utilisera uniquement vos informations personnelles conformément à la section "Avis de confidentialité et Protection des Données" de cette Politique.

Sous-traitants

Symantec se réserve le droit d'utiliser des sous-traitants pour fournir des Services de Support et consentez à ce recours aux sous-traitants.

Conformité

Afin de nous aider à vous fournir des Services de Support rapides et efficaces, vous devez respecter les conditions des contrats que vous avez conclus avec nous. S'il apparaît que vous ne respectez pas les conditions de votre Contrat de Licence ou de votre Contrat de Support ou si vous avez demandé de l'assistance pour un Logiciel non couvert par un Contrat de Support, Symantec se réserve le droit (1) d'utiliser ses processus standards pour vérifier que vous respectez les conditions de votre Contrat de Licence ou de votre Contrat de Support, (2) de vous facturer les frais de Services de Support applicables le cas échéant ou (3), à sa seule discrétion, d'arrêter de vous fournir les Services de Support pour cette licence de Logiciel jusqu'à ce que vous respectiez les conditions contractuelles.

Limitations

Symantec fournit des Services de Support visant à résoudre les problèmes de conformité de votre Logiciel avec sa Documentation lorsque l'utilisation du Logiciel est conforme à celle mentionnée dans la

Documentation. Ainsi, Symantec ne fournit aucun Service de Support pour les Logiciels ayant été endommagés par un acte délibéré, une mauvaise utilisation, un accident, une modification, une catastrophe naturelle, une panne de courant, un problème de surtension, un environnement physique ou d'exploitation inapproprié, une mauvaise maintenance de votre part ou de celle d'autres entités ou un échec causé par des composants ou des technologies non fournis par Symantec. De plus, Symantec rejette toute responsabilité en cas de retard ou d'incapacité à fournir des Services de Support en raison de retards entraînés par vous ou votre réseau, de problèmes système ou de ligne de téléphone, de pannes, de dénis de service ou de tout autre événement indépendant de la volonté de Symantec. Les Services de Support de Symantec ne couvrent pas les Logiciels opérant dans une Configuration alternative. Si votre utilisation du Logiciel n'était pas conforme aux procédures d'utilisation, d'installation, de réparation et de mise en œuvre détaillées dans la Documentation, les Services de Support de Symantec peuvent être limités, voire non disponibles pour votre Logiciel.

Définitions

- a) Les termes "nous", "notre", "nos" ou "Symantec" font référence à Symantec Corporation ou à ses filiales.
- b) Les termes "vous", "votre" et "vos" font référence à vous en tant que client, entreprise ou entité légale ayant obtenu le Logiciel auquel les Services de Support s'appliquent.