

Manuel Des Services De Support Aux Entreprises De Symantec Pour Les Offres Essential Support Et Basic Maintenance



Contents

Chapter 1	Services de support aux entreprises de Symantec	3
	Mission	3
	Objectif de ce manuel	3
	Modifications apportées à ce manuel	3
	Informations complémentaires	3
Chapter 2	Offres de services de support aux entreprises de Symantec	4
	Business Critical Services	4
	Essential Support	4
	Basic Maintenance	4
	Tableau des offres de services de support aux entreprises	5
Chapter 3	Comment obtenir un support technique	6
	Informations générales	6
	Support téléphonique	6
	Couverture régionale et langues du centre de support aux entreprises	6
	Contacts désignés	7
	Niveaux de gravité	7
	Soumission d'un problème	9
	Informations à fournir	9
	Opérations à effectuer lors de l'appel	10
	Résolution d'un problème	12
	Service en continu	12
	Terminologie et engagement associés à la gestion d'un dossier	12
	Définition des priorités (objectifs du niveau de service)	12
	Contrôle et mise à jour d'un dossier	15
	Escalade et gestion d'un problème	15
Chapter 4	Politique de support technique destiné aux entreprises	16
Chapter 5	Service clientèle	17
Chapter 6	Mises à niveau et correctifs	18
Chapter 7	Renouvellement du support et de la maintenance	19
Chapter 8	Services Symantec Education	20
Chapter 9	Glossaire	21

Chapter 1

Services de support aux entreprises de Symantec

Mission

Les services de support aux entreprises de Symantec s'engagent à répondre rapidement à vos demandes. Nous vous aidons à vous protéger contre les attaques malveillantes et les vulnérabilités de l'environnement informatique et à optimiser la valeur commerciale de vos produits Symantec. Notre objectif principal est de vous permettre de tirer parti au maximum des fonctionnalités opérationnelles de votre logiciel sous licence Symantec. Nous vous fournissons pour cela des outils, des ressources et une assistance technique.

Objectif de ce manuel

Ce manuel contient une présentation des services de support aux entreprises de Symantec, ainsi que des informations sur l'offre de service de support à laquelle vous avez souscrite.

Modifications apportées à ce manuel

Symantec Corporation se réserve le droit de modifier ce manuel et ces directives à tout moment. Toutes les modifications sont signalées sur les pages de support de notre site Web d'entreprise, [Symantec Enterprise Support Services](#) et vont figurer dans les prochaines versions de ce manuel.

Informations complémentaires

Si vous avez des questions concernant ce manuel ou sur les politiques et les procédures qu'il contient, consultez la page [Symantec Enterprise Support Services](#) ou appelez le centre de support aux entreprises régional au numéro indiqué sur la page [Contacter le Support Technique](#).

Chapter 2

Offres de services de support aux entreprises de Symantec

Le portefeuille de services de support aux entreprises de Symantec vous permet de bénéficier d'une expertise inégalée, d'une technologie de support innovante ainsi que d'un choix d'options flexibles vous permettant d'optimiser votre infrastructure informatique et la gestion des risques.

Business Critical Services

Un support personnalisé et proactif assuré par des techniciens spécialisés, coordonné par un point de contact unique et offrant le meilleur niveau de réactivité de Symantec.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les avantages du programme, consultez la page [Business Critical Services](#).

Essential Support

Assistance 24 heures sur 24 par des techniciens spécialisés de Symantec, avec des temps de réponse plus rapides que pour l'offre Basic Maintenance et un accès à toutes les mises à niveau de produits garantis.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les avantages de l'offre Essential Support, consultez la fiche descriptive qui se trouve sur la page [Essential Support](#).

Basic Maintenance

Option la moins onéreuse comprenant l'accès aux mises à niveau de produits et une assistance aux heures ouvrables.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités et les avantages de l'offre Basic Maintenance, consultez la fiche descriptive qui se trouve à la page [Basic Maintenance](#).

Tableau des offres de services de support aux entreprises de Symantec

Services de support aux entreprises	Basic Maintenance	Essential Support	Business Critical Services			
			Spécialiste produits à distance	DataCenter	National	Mondial
Engagement initial en terme de temps de réponse pour les problèmes de gravité 1	1 heure	30 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Accès téléphonique aux techniciens d'assistance	Heures ouvrables : de 8 heures à 18 heures	24h/24x7j/7x365j/an	24h/24x7j/7x365j/an	24h/24x7j/7x365j/an	24h/24x7j/7x365j/an	24h/24x7j/7x365j/an
Système d'appels prioritaire		En option	✓	✓	✓	✓
Téléchargement des mises à jour, mises à niveau et correctifs	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Interlocuteurs désignés pour le support téléphonique	2 par produit	6 par produit	6 par gamme de produit	Illimité	Illimité	Illimité
Spécialiste produits à distance			✓			
Responsable de compte BCAM (Business Critical Account Manager)				Responsable de compte BCAM à distance	Responsable de compte BCAM désigné	Responsable de compte BCAM mondial
Ingénieur BCE (Business Critical Engineer)				✓	✓	✓
Interventions sur site				2	6	20
Programme de support de compte personnalisé					✓	✓
Visites sur site trimestrielles					✓	✓
Rapports sur l'historique des dossiers du compte					✓	✓
Evaluation de la connexion réseau				En option	✓	✓
Alertes pour risque d'impact						
Accès à la formation aux services techniques						
Evaluation des connaissances Symantec						
Remises sur les formations Symantec						
Solutions d'alertes en temps réel de Symantec			DeepSight Alert™ Services	DeepSight Threat™ Management System	DeepSight Threat™ Management System	DeepSight Threat™ Management System
Support de mise à niveau				En option	En option	
Support concernant le test de récupération d'urgence				En option	En option	

Chapter 3

Comment obtenir un support technique

Support téléphonique

Le support téléphonique vous permet de contacter le centre de services de support aux entreprises de Symantec local pour signaler un problème quelconque. Vous trouverez toutes les coordonnées du support sur la page [Contacter le Support Technique](#).

Les clients de l'offre Basic Maintenance de Symantec ont accès au support téléphonique pendant les heures ouvrables locales uniquement. Les clients de l'offre Essential Support de Symantec ont accès au support téléphonique 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an.

Par le terme “problème” nous entendons : toute question ou problème d'ordre technique que vous seriez susceptible de rencontrer avec votre logiciel sous licence (y compris toute supposition de non conformité absolue à la documentation qui l'accompagne), la découverte d'une non conformité éventuelle ou toute question relative au support de ce logiciel sous licence (à propos de l'installation ou de la configuration, par exemple). 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 au produit, l'implémentation d'un projet ou d'autres activités relevant de services professionnels.

Couverture régionale et langues du centre de support aux entreprises

Région	Langue
EMEA (Europe, Moyen Orient et Afrique)	Anglais, Français, Allemand, Italien, Espagnol
Amériques (Amérique du Nord, Amérique du Sud, Canada, Hawaï et Alaska)	Anglais, Portugais (Brésil), Espagnol (Amérique latine)
APJ (Asie, Pacifique, Japon, Australie et Nouvelle-Zélande)	Anglais, Japonais, Cantonnais, Mandarin, Coréen

L'anglais est la langue principale utilisée pour le support téléphonique, mais nous faisons le maximum pour fournir un support dans la langue locale dans les pays non anglophones.

Contacts désignés

Vous devez enregistrer des membres de votre équipe en tant que “contacts désignés”, ils feront office de point de contact avec le personnel des services de support aux entreprises de Symantec. Le nombre de contacts désignés que vous êtes autorisé à nommer varie en fonction de l'offre de services de support à laquelle vous avez souscrite. Plus le niveau de cette offre est élevé, plus le nombre de contacts désignés augmente

- Basic Maintenance : deux contacts désignés
- Essential Support : six contacts désignés

Pour nous permettre de vous fournir des services de support optimaux et nous aider à résoudre rapidement les problèmes, les contacts désignés doivent avoir une bonne connaissance des produits Symantec dont ils sont responsables ainsi que les connaissances techniques et produits requises. Nous pouvons être amenés à vous demander de remplacer un contact désigné par une personne ayant de meilleures connaissances techniques ou produits pour optimiser la résolution des problèmes. 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. Lorsque vous enregistrez ou que vous faites remonter un problème, vous pouvez indiquer certaines personnes comme étant des contacts désignés chargés du problème en question.

Nous proposons des formations techniques afin de vous familiariser avec nos produits. Vous trouverez des informations sur les services Symantec Education sur la page [Services Symantec Education](#).

L'indisponibilité de contacts désignés compétents lors du processus de résolution d'un problème risque de compromettre l'aptitude de Symantec à fournir des services de support et de maintenance conformes aux engagements indiqués dans la politique de support technique destiné aux entreprises.

Enregistrement ou mise à jour des contacts désignés

Vous devez enregistrer des contacts désignés auprès de Symantec et nous signaler tout changement par la suite. Pour cela, merci de lire ce qui suit :

1. Si vous n'avez pas encore enregistré de contacts désignés, recherchez votre numéro de série de maintenance ou de support sur votre certificat Symantec et enregistrez vos contacts désignés dans le [Portail de Licences de Symantec](#).
2. Si vous n'avez pas de certificat Symantec et souhaitez mettre à jour la liste des contacts désignés existante ou contacter le service des contrats de votre région, consultez la page suivante : [Manage Designated Contacts](#)

Niveaux de gravité

Il vous appartient de déterminer le niveau de gravité de chaque problème que vous nous signalez. Le niveau de gravité indique l'impact potentiel sur votre entreprise. Un représentant du support global peut vous aider à déterminer le niveau de gravité d'un problème spécifique.

Niveau de gravité	Impact ou importance du problème
Gravité 1	Vous rencontrez une ou plusieurs de ces situations : • Le serveur de l'entreprise ou un ou plusieurs autres systèmes stratégiques sont en panne • Un grand nombre de données stratégiques pour l'entreprise courent des risques de perte ou de corruption • Un service fait défaut • L'activité de l'entreprise est sérieusement perturbée • Une étape clé n'est pas franchie dans un système de test obligatoire • Problème provoquant une panne très grave du système ou du réseau du client ou mettant en danger l'intégrité générale du système ou des données lorsque le produit est installé ou fonctionne (problème provoquant une panne du système, la perte ou la corruption de données ou l'absence de sécurité du système). Problème ayant un impact significatif sur le travail dans un environnement de production ...et aucune solution n'est disponible immédiatement.
Gravité 2	Un problème s'est produit et provoque 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	Un problème s'est produit mais il ne compromet pas sérieusement la bonne marche de l'entreprise.
Gravité 4	Vous rencontrez l'une de ces situations • Un problème s'est produit mais il ne compromet pas sérieusement la bonne marche de l'entreprise • Une erreur dans la documentation ou un problème mineur s'est produit mais ne compromet pas sérieusement la bonne marche de l'entreprise • Vous avez une suggestion à faire à propos de nouvelles fonctionnalités ou d'améliorations concernant le logiciel sous licence

Soumission d'un problème

En cas de problème avec votre logiciel sous licence Symantec, contactez le service Contacter le support technique par téléphone ou consultez la page Symantec Enterprise Support Services pour connaître les instructions et la marche à suivre pour signaler un problème. Vous devez signaler chaque problème séparément. Vos contacts désignés chargés de signaler ou d'aider à résoudre le problème sont invités à décliner leur identité, à indiquer leurs coordonnées et d'autres informations pour nous permettre de vous fournir des services de support. Les appels à Symantec sont gratuits dans certaines régions. Toutefois, les autres frais sont à votre charge (par exemple : les frais d'envoi de télécopies, les appels interurbains, les frais de connexion à Internet, les frais d'affranchissement et d'assurance d'expédition, etc.)

Informations à fournir

Merci de réunir les informations suivantes avant de signaler un problème. Vous serez invité à nous fournir ce qui suit

Identité

- Identité

Identité

- Nom de l'entreprise
- Adresse de l'entreprise
- La preuve que vous êtes bien le contact désigné pour ce contrat/produit.
- Votre nom, adresse électronique, numéro de téléphone, ainsi que le numéro du poste ou de pager.
- Informations système et logicielle
- Type de système et système d'exploitation/version
- Numéro de série du logiciel
- Plate-forme réseau et SGBDR
- Configuration du système
- Niveaux de révision du logiciel
- ID du noeud/ID de l'hôte (le cas échéant)

Informations sur le processus et les événements

- Journaux
- Suivi
- Impressions d'écran

Niveau de gravité

- De 1 à 4

Remarque : Placez-vous face à l'ordinateur pour lequel vous devez résoudre le problème.

Opérations à effectuer lors de l'appel

Lorsque vous appelez le support Symantec, un répondeur vocal vous répond et vous invite à indiquer votre ID de support Symantec. Ces informations nous permettent de nous assurer que vous êtes bien habilité à accéder aux services de support, ainsi que le niveau de support auquel vous avez accès. Nous vous mettons ensuite automatiquement en contact avec un représentant du support international, ce dernier enregistre votre problème dans le système de suivi des dossiers des services techniques et lui attribue le niveau de gravité que vous avez indiqué. Il vous indique ensuite un numéro de dossier. Conservez précieusement votre numéro de dossier.

Le représentant du support vous invite ensuite à fournir des informations supplémentaires sur le problème ainsi que vos coordonnées. Grâce à toutes ces informations, le représentant du support peut catégoriser votre problème et le placer dans la file d'attente la plus appropriée. Le support Symantec est basé sur un système de file d'attente et nous faisons tout notre possible pour transférer les appels de gravité 1 et 2 à un ingénieur du support technique. Si un ingénieur n'est pas disponible immédiatement, nous faisons en sorte qu'il vous rappelle dans les délais de réponse indiqués dans le politique de support technique de Symantec.

Le tableau suivant présente l'engagement de Symantec en terme de réponse initiale, de restauration de service et de proposition de solution selon le niveau de gravité et l'offre de support à laquelle vous avez souscrite.

Offres de support	Basic Maintenance (heures ouvrables locales)	Essential Support (24h/24x7j/7x365j/an)
Temps de réponse du centre d'appels	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
Communication de la réponse initiale	par rappel téléphonique	par transfert de l'appel ou par rappel téléphonique
Délai maximum pour restaurer le service	dans les 18 heures qui suivent (aux heures ouvrables)	dans les 8 heures qui suivent
Délai maximum pour proposer une solution	dans les 10 jours	dans les 8 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
Communication de la réponse initiale	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
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)
Communication de la réponse initiale	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
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)
Communication de la réponse initiale	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

Résolution d'un problème

L'ingénieur du support technique chargé de votre dossier va vous poser des questions spécifiques sur votre problème. En fournissant le maximum d'informations, vous pouvez aider l'ingénieur à résoudre votre problème.

Une fois le type de problème identifié (par exemple : problème opérationnel, problème de chargement du système, etc.), l'ingénieur essaie d'en trouver la cause. Vous pouvez alors être amené à répondre à d'autres questions, à exécuter des diagnostics, à appliquer des correctifs, etc. Une fois la cause spécifique du problème trouvée, l'ingénieur vous fournit une solution (si elle existe) ou vous aide à mettre en place un plan d'action détaillant les étapes nécessaires pour le résoudre. Symantec conserve une trace de toutes les étapes effectuées dans son système de suivi des dossiers des services techniques.

Service en continu

Les clients de l'offre Business Critical Services peuvent bénéficier d'un service en continu pour résoudre un problème de gravité 1 quelconque. Le "service en continu" signifie une disponibilité en dehors des heures ouvrables normales de votre région (y compris les week-ends et jours fériés). . Notre aptitude à fournir un "service en continu" est parfois soumise à la disponibilité du contact désigné pour poursuivre la résolution du problème (pour nous aider à réunir des informations et à effectuer des tests, par exemple). Si vous n'avez pas besoin d'un service en continu, le traitement de votre dossier s'arrête alors aux heures de fermeture de bureau et reprend aux heures d'ouvertures le lendemain (heures locales).

Terminologie et engagement associés à la gestion d'un dossier

La gestion d'un dossier implique plusieurs actions clés :

1. *Accusé de réception* – la première action consiste à accuser 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 lui avez attribué. Nous accusons ensuite réception de l'appel, nous ouvrons un dossier et l'enregistrons dans notre système de suivi, puis nous lui affectons un numéro. Symantec s'engage à accuser réception du signalement d'un problème dans les 15 minutes qui suivent l'appel.

2. *Réponse initiale* – les ingénieurs du support technique se chargent ensuite du dossier selon sa catégorie et son niveau de gravité, puis ils vous contactent (“Réponse initiale”). La réponse initiale de l'ingénieur du support technique et notre engagement en terme de temps de réponse dépendent de l'offre de services de support à laquelle vous avez souscrite et du niveau de gravité attribué au dossier (ce niveau peut être modifié par la suite).
3. *Restauration d'un service* – pour les problèmes de gravité 1, nous nous concentrons tout d'abord sur la restauration du service.
4. *Proposition de solution* – pour les problèmes de gravité 2, 3 et 4, nous cherchons à proposer une solution. Pour un problème de gravité 1, nous cherchons à proposer une solution une fois le service restauré. Par “proposition de solution”, nous entendons un correctif, un patch ou un correctif de bogue tel que défini dans le présent document. 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.

Les termes “correctif”, “patch” ou “correctif de bogue” sont interchangeables et 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 patch ou d'un correctif à chaud. 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.

"Restauration d'un service" ou "Service restauré" signifie, qu'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 poursuivrons nos efforts pour proposer une solution. Les engagements liés à la restauration d'un service, identifiés dans le [graphique], 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.

Pour plus d'informations sur notre engagement en terme de réponse et de restauration d'un service et de proposition de solution, consultez la page [Enterprise Technical Support Policy](#).
Remarque : L'engagement de Symantec en terme 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 à toutes nos questions. L'aptitude de Symantec à respecter cet engagement peut être affectée par des problèmes liés au réseau, au système ou à la ligne téléphonique ou par des interruptions ou des blocages du service ou tout autre événement extérieur, imprévisible. En règle générale, notre engagement en terme de temps de réponse s'applique si nous avons déjà connaissance de solutions de remplacement ou de correctifs disponibles pour résoudre le problème.

Contrôle et mise à jour d'un dossier

L'ingénieur du support technique chargé de la gestion de votre dossier vous tient au courant de l'évolution de la situation et gère un plan d'action. Pour avoir des informations sur un dossier en cours, contactez les services de support aux entreprises de Symantec par téléphone et indiquez votre numéro de dossier au représentant du support. Celui-ci transfère votre appel à l'ingénieur de support technique chargé de la gestion de votre dossier. Si ce dernier n'est pas disponible, vous pouvez alors lui laisser un message ou confier la gestion de votre dossier à un autre ingénieur.

Escalade et gestion d'un problème

Symantec s'est engagée à fournir des produits et un service d'assistance haut de gamme à ses clients. S'il vous arrivait de ne pas être satisfait de la manière dont votre dossier est traité, le responsable de notre équipe technique et informatique se fera un plaisir de vous aider à résoudre le problème qui vous préoccupe. Symantec a mis en place une procédure de gestion globale des escalades à la fois efficace et sophistiquée, destinée à vous tenir informé de l'évolution de votre dossier tout au long du processus de résolution du problème. Pour faire remonter un problème, il vous suffit de contacter le support technique de Symantec et de demander à parler à un responsable de permanence. Vous trouverez des informations complémentaires sur la procédure de gestion globale des escalades sur la carte [Symantec Global Escalation Management Reference Card](#).

Politique de support technique destiné aux entreprises

La politique mondiale de support technique destiné aux entreprises décrit les services de support aux logiciels que nous proposons aux clients disposant d'un contrat d'assistance Symantec valable et utilisant des logiciels distribués avec une licence conformément aux conditions de la licence et dans une configuration prise en charge. Cette politique s'applique aux produits logiciels Symantec identifiés comme pouvant être couverts par les Services et produits d'entreprise Symantec et est entrée en vigueur le 6 novembre 2006. Si vous disposez déjà d'un contrat de support à cette date, la nouvelle politique s'appliquera à votre situation après expiration de votre contrat actuel et dès que vous en conclurez un nouveau.

Vous prendrez note de l'exception ci-après concernant l'application des conditions de produits en fin de vie.

La politique décrit les conditions sous lesquelles nous vous fournirons des services de support. Elle indique nos engagements contractuels envers vous. Le présent manuel vous donne une vue d'ensemble précise de cette politique, à des fins de référence pratique, sans toutefois faire partie de l'accord passé avec vous. Vous observerez que la politique de support résume nos politiques en matière de produits en fin de vie et de fin de support.

Les produits/services en fin de vie et fin de support et les calendriers associés indiqués dans la politique de support 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. En effet, 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 sous licence.

La politique comprend des définitions de la terminologie employée et présente les objectifs de Symantec en matière de réponse des services, de restauration et de proposition de solution, de même que les responsabilités du client. Elle est disponible sur la page de la politique de support technique Entreprise de Symantec

Service clientèle

Le Service clientèle Entreprise de Symantec traite des questions non techniques concernant les produits d'entreprise de Symantec. Il propose notamment son assistance pour les mises à jour logicielles, les transferts d'ID d'hôtes, les mises à jour des coordonnées du client et divers autres problèmes liés aux licences logicielles, en particulier les clés et les attributions de licences.

Pour toute assistance dans l'un de ces domaines, consultez le Service Clientèle Entreprises de Symantec sur le site [Service clientèle Entreprise Symantec](#).

Chapter 6

Mises à niveau

Si vous achetez un contrat de support lors de votre commande de licence initiale et que votre contrat de support est à jour, vous avez droit à une mise à niveau gratuite vers la version actuelle d'un produit. Le contrat de support doit avoir été établi avant la date de l'annonce de Symantec concernant la disponibilité générale d'une nouvelle version du produit.

Vous recevrez un exemplaire électronique de la notification de mise à niveau de version contenant un lien vous dirigeant sur le portail de licences de Symantec (Licensing Portal), à partir duquel vous pourrez atteindre l'application de mise à jour de version (Version Upgrades). Celle-ci vous permettra de télécharger de nouvelles versions de vos logiciels, de demander des supports et d'obtenir des clés de licence supplémentaires.

Une fois que vous aurez obtenu les droits liés à la nouvelle version d'un produit, vous pourrez également vous connecter à l'application FileConnect. Dans FileConnect, vous pouvez télécharger un produit mis à niveau par voie électronique ou demander à vous en faire livrer une copie sur support physique. Deux modes d'accès à FileConnect vous sont proposés : à partir du portail de licences de Symantec ou via la page d'accueil de FileConnect en vous connectant à l'aide du numéro de série associé à vos droits.

Pour toute assistance concernant une étape de la procédure de mise à niveau, contactez le Service Clientèle régional de Symantec indiqué sur la page [Service clientèle Entreprise Symantec](#).

Renouvellement du support et de la maintenance

Profitez de notre portefeuille complet et flexible de services de support pour plus de choix, de protection, et un support transparent.

Avantages du renouvellement

Renouvelez vos contrats en temps voulu pour maintenir vos contrats de support actifs et disposer d'un accès continu aux services suivants :

- Contenus, améliorations, correctifs et mises à niveau les plus récents pour que vos produits restent constamment à jour
- Accès à notre support technique et nos spécialistes produits

Pour des informations supplémentaires concernant le renouvellement du support et de la maintenance, consultez notre site Web à la page Support and Maintenance Renewals.

Chapter 8

Services Symantec Education

Vos connaissances constituent votre première ligne de défense contre les menaces de sécurité en constante évolution, les interruptions d'activités non planifiées et la non-utilisation des pleines capacités des produits Symantec. Les formations Symantec représentent la première source de connaissances, d'analyse et de savoir-faire destinée à faciliter la conception, la mise en place, la sécurisation et la gestion de votre environnement informatique. Quel que soit la phase à laquelle vous vous trouvez dans le cycle de votre système (implémentation, mise à niveau ou optimisation), notre modèle d'évaluation rapide en quatre étapes permet d'estimer vos besoins en termes de formation, de concevoir et de mettre en place les sessions appropriées et d'analyser votre capacité d'intervention. Vous bénéficiez des toutes dernières formations disponibles sur les logiciels Symantec, d'instructeurs certifiés et de modalités extrêmement flexibles.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur les services de formation Symantec à la page [Services Symantec Education](#).

Glossaire

Boîtier : produit constitué à la fois de composants matériels et de logiciels distribués sous licence.

Configuration de remplacement : configuration au sein de laquelle le logiciel 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.

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.

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 enregistrez ou que vous faites remonter un problème, vous pouvez indiquer certaines personnes comme étant des contacts désignés chargés du problème en question.

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, 365 jours/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, ajout (addendum) à un autre contrat, etc.

Correctifs, patches ou correctifs de bogues : ces termes sont interchangeables 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 patch ou d'un correctif à chaud. 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.

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.

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.

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 sous licence.

Heures ouvrables : heures pendant lesquelles nous vous fournissons les services de support. Si vous bénéficiez d'un support 24h/24, 7j/7, 365 jours/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.

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.

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."

Logiciel de boîtier (distribué) sous licence : composant du logiciel sous licence d'un boîtier.

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 sur la page

[Produits et Services Entreprise Symantec](#).

Mises à jour de contenu : contenu utilisé par les logiciels sous licence et mis à jour de temps à autre, dont voici une liste non exhaustive : définitions de logiciels espions pour les logiciels antispyware ; règles antispam pour les logiciels de protection contre le courrier indésirable ; définitions de virus pour des produits de protection contre les virus et les logiciels criminels ; listes d'URL pour les produits de filtrage de contenu et de protection contre le phishing ; règles de pare-feu pour les produits pare-feu ; 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 ; listes de pages Web authentifiées pour les logiciels d'authentification de sites Web ; 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".

Mises 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 du 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 service : 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 à six mois.

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 au produit, l'implémentation d'un projet ou d'autres activités relevant de services professionnels.

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.

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 poursuivrons nos efforts pour proposer une solution. Les objectifs de la restauration d'un service identifiés dans la figure 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.

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 connaissances"). 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 le présent document, 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").

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. 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.

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.

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 les 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 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 ou d'une prochaine mise à niveau de logiciel. Sachez que le "support standard" est parfois appelé "support complet" ou "support classique".

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.

About Symantec

Symantec is the world leader in providing solutions to help individuals and enterprises assure the security, availability, and integrity of their information. Headquartered in Cupertino, Calif., Symantec has operations in more than 40 countries. More information is available at www.symantec.com.

For specific country offices and contact numbers, please visit our Web site. For product information in the U.S., call toll-free 1 (800) 745 6054.

Symantec Corporation
World Headquarters
20330 Stevens Creek Boulevard
Cupertino, CA 95014 USA
1 (408) 517 8000
1 (800) 721 3934
www.symantec.com

Symantec and the Symantec logo are U.S. registered trademarks of Symantec Corporation. Symantec Security Awareness Program is a trademark of Symantec Corporation. Other brands and products are trademarks of their respective holder/s. Any technical information that is made available by Symantec Corporation is the copyrighted work of Symantec Corporation and is owned by Symantec Corporation. NO WARRANTY. The technical information is being delivered to you as-is and Symantec Corporation makes no warranty as to its accuracy or use. Any use of the technical documentation or the information contained herein is at the risk of the user. Copyright © 2006 Symantec Corporation. All rights reserved. 12/22/06 Revision 1.3