



Présentation du service

Le Service Symantec Web Data Protection.cloud ("Web DP") est un service d'analyse qui examine les pages Web, le contenu Web et les pièces jointes via une messagerie Web, ce qui permet au Client de configurer sa propre stratégie de filtrage du contenu Web selon des politiques déterminées. Ce Service est uniquement disponible pour les Clients qui utilisent également les Services Symantec Web Security.cloud.

Le présent document de Description de Service, ainsi que les pièces jointes auxquelles il est fait référence, font partie de tout contrat Symantec faisant référence à cette Description de Service (désigné sous le terme collectif de "Contrat"), pour les Services décrits dans cette Description de Service.

Sommaire

- **Fonctionnalités techniques et opérationnelles**
 - Fonctions du Service
 - Responsabilités du Client
 - Plates-formes prises en charge au niveau support
- **Conditions spécifiques du Service**
 - Processus de désabonnement
 - Service client et Support technique
 - Conditions du Service
- **Définitions**
- **Accord de niveau de service**



FONCTIONNALITES TECHNIQUES ET OPERATIONNELLES

Fonctions du service

- Accès à la console SMC (Service Management Console) pour gérer les informations de compte et définir les options de configuration.
- Le Client peut créer un ensemble de politiques de filtrage du contenu Web par le Service.
- Une politique est un groupe de règles ou d'instructions définie par le Client qui sert à identifier un format particulier de contenu/composant de page Web ou de pièce jointe au sein d'un site Web. Elle détermine l'action à exécuter quand ce format est détecté dans le contenu Web.
- Le Client peut configurer des politiques sur une base globale, par groupe ou par utilisateur.
- Le Service recherche une correspondance exacte avec les politiques du Client. Il applique toutes les politiques jusqu'à ce qu'il atteigne un événement de sortie et mette fin au processus d'analyse.
- Le Service peut rechercher du contenu uniquement dans les types de fichiers définis dans le guide d'administration du Service et l'aide en ligne fournie avec le Service.
- Pour indiquer les actions à exécuter lorsque le Service détecte qu'un contenu Web correspond à une politique définie par le Client, le Client dispose des options ci-dessous. Toutes les actions peuvent être activées comme événement de sortie, si nécessaire.
 - Bloquer et supprimer le contenu Web (événement de sortie par défaut),
 - Consigner uniquement pour les statistiques SMC, et/ou
 - Autoriser (événement de sortie par défaut).
- Le Client peut activer, désactiver et modifier les notifications configurées par ses soins pour chaque politique grâce à la console SMC.
- Les modèles, dictionnaires, listes et expressions courantes sont fournis avec le Service. Le Client peut utiliser ces modèles pour définir ses propres politiques ou créer ses propres listes personnalisées ou expressions courantes.
- Symantec n'est pas responsable de l'assistance ni le dépannage liés aux expressions courantes qui sont définies par le Client.
- Si le Client en fait la demande, Symantec déploiera les efforts commercialement raisonnables pour créer des expressions courantes personnalisées afin d'atteindre l'objectif fixé par le Client.
- Il est conseillé au Client de prendre note du fonctionnement différent des pièces jointes via messagerie Web. Le guide d'administration contient des informations détaillées à ce sujet.
- Le Client peut activer une fonction optionnelle pour générer des rapports basés sur un contenu correspondant et une portion de texte environnant. Si le Client choisit cette fonction, le contenu correspondant sera expurgé par défaut et ne sera pas enregistré. Le Client peut désactiver cette fonction permettant d'expurger du contenu, si bien que le contenu correspondant pourra être enregistré et inclus dans les données du rapport. Le Client comprend que cette fonction est une fonction facultative applicable au contenu correspondant uniquement et que le Service n'expurgera pas de texte autour du contenu correspondant. Le Client est seul responsable de la gestion de la collecte et de la génération des données par le biais de cette fonction.



Responsabilités du Client

Symantec ne peut exécuter le Service conformément au Contrat que si le Client fournit les informations requises ou effectue les actions nécessaires. Si le Client n'effectue pas l'ensemble des actions suivantes dont la responsabilité lui incombe, la performance du Service peut en être affectée voire annihilée, et/ou l'éligibilité aux avantages conférés par l'Accord de niveau de service peut être frappée de nullité, comme indiqué ci-dessous.

- Mise en œuvre : le Client doit fournir les informations requises pour que Symantec puisse mettre en œuvre le Service.
- Personnel Client adéquat : le Client doit, à la demande raisonnable de Symantec, mettre à disposition le personnel adéquat afin d'aider Symantec à fournir le Service.
- Identifiants de renouvellement : le cas échéant, le Client doit appliquer les identifiants de renouvellement accompagnant le Document d'abonnement (défini ci-dessous) pour continuer à recevoir le Service ou pour garder les informations de compte et les données Client pendant toute période de rétention applicable le cas échéant à la suite d'une résiliation, comme il est stipulé dans une Description de Service. Dans le cas contraire, l'accès au compte et aux données Client peut être refusé.
- Configurations Client et Paramètres par défaut : le Client doit configurer les fonctions du Service, faute de quoi ce sont les paramètres par défaut qui s'appliquent. Pour certaines fonctions, il n'existe pas de paramètres par défaut. Le Service ne peut donc être fourni que si le Client gère les options correspondantes.
- Il incombe au Client de définir les options de configuration du Service au moyen de la Console SMC.
- Le Client doit acheminer son trafic Web par le biais du Service au moyen de la Console SMC.
- Le Client doit établir les politiques dans un ordre hiérarchique logique. S'il ne le fait pas, il est possible qu'une politique ne soit pas appliquée avant que le Service atteigne l'événement de sortie sélectionné par le Client.
- Il incombe au Client de tester toute expression courante créée par lui-même ou fournie par Symantec afin de déterminer si elle permet d'atteindre le résultat escompté.

Plates-formes prises en charge

- Les plates-formes pour le Service prises en charge au niveau support sont définies dans la Console SMC.
- La configuration relative au matériel(*hardware*) éventuellement requise est définie dans la Console SMC.



CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE

Processus de désabonnement

Le Service est automatiquement renouvelé comme indiqué dans le Contrat, à moins que le Client ne l'annule comme suit :

- le Client peut se désabonner du Service en donnant à Symantec préavis par notification écrite au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période en cours. La "Période" désigne la période initiale du Service (parfois dénommée la période minimum) ou toute période de renouvellement.
- La notification de désabonnement doit être envoyée à l'adresse suivante (ou à l'adresse de remplacement publiée par Symantec) : CLD_Cancellations_MLABS@symantec.com. L'avis de non-renouvellement prend effet à l'expiration de la Période en cours. Tout préavis transmis conformément à la procédure décrite ci-dessus est réputé avoir été donné à la date de réception par Symantec.

Service client et Support technique

Service client. Dans le cadre du Service, Symantec assure à titre de service client les prestations d'assistance suivantes pendant les heures de bureau Symantec locales :

- Réception et traitement des commandes en vue de la mise à disposition du Service
- Réception et traitement des demandes de modification autorisée des fonctions du Service
- Réponse aux questions sur la facturation

Support technique. Le support technique suivant ("Support") est inclus dans le Service.

- Support disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24),, sept (7) jours sur sept (7) afin de permettre au Client de configurer les fonctions du Service, et de résoudre les problèmes signalés concernant le Service.

Maintenance. Symantec doit effectuer les tâches de maintenance de l'Infrastructure afin de fournir le Service conformément au Contrat. Les points suivants s'appliquent à la maintenance effectuée pour le Service.

- *Maintenance planifiée.* Pour la Maintenance planifiée, Symantec déploiera les efforts commercialement raisonnables pour avertir le Client de toute Maintenance planifiée moyennant un préavis de sept (7) jours, par courrier électronique, par SMS ou par le biais de la Console SMC. Symantec déploiera les efforts commercialement raisonnables pour effectuer les tâches de Maintenance planifiée durant les périodes de faible activité du Client, dans le fuseau horaire où est située l'Infrastructure concernée et uniquement sur une partie du réseau. Si possible, la Maintenance planifiée sera exécutée sans que le Service n'en soit perturbé. Durant la Maintenance planifiée, le Service pourra être dévié vers des sections de l'Infrastructure non soumises à maintenance afin de minimiser les perturbations du Service.
- *Maintenance d'urgence.* Si une Maintenance d'urgence susceptible de perturber le Service est nécessaire, Symantec mettra tout en œuvre pour informer à l'avance les parties concernées en diffusant une alerte sur la Console SMC appropriée au moins une (1) heure avant le début de la Maintenance d'urgence.
- *Maintenance périodique (Console SMC).* Symantec déploiera les efforts commercialement raisonnables pour effectuer les tâches de Maintenance périodique des Consoles SMC durant les périodes de faible activité du Client, afin de minimiser les risques d'indisponibilité. Le Client ne recevra aucune notification préalable pour ces activités de maintenance périodique.



Conditions du Service

- Le Service a pour but de permettre au Client de mettre en œuvre une politique d'utilisation des PC valable et applicable, ou son équivalent. Le Client doit respecter toutes les lois en vigueur en ce qui concerne l'utilisation du Service. Dans certains pays, il peut s'avérer nécessaire d'obtenir le consentement de chaque membre du personnel. La configuration et l'utilisation des Services sont sous le contrôle total du Client. Par conséquent, Symantec n'est en aucun cas responsable de l'utilisation du Service par le Client, ni dans le cas où la responsabilité civile ou pénale du Client est engagée suite à l'exploitation du Service.
- Les modèles fournis par Symantec servent uniquement à guider le Client lors de la création de politiques personnalisées et d'autres modèles.
- Les listes de mots suggérés et les règles de modèles ou politiques fournies par Symantec contiennent des mots pouvant être considérés comme offensants.
- Le Client n'est pas autorisé à divulguer à un tiers les résultats de tests de performance ou d'autres tests en lien avec le Service sans l'accord écrit préalable de Symantec.
- Le Client accepte que Symantec suspende temporairement l'accès au Service au cas où la continuité du Service au Client devait compromettre la sécurité du Service. Ces circonstances incluent notamment les tentatives de piratage, les attaques de déni de service, les bombes électroniques ou d'autres activités malveillantes à l'encontre ou émanant des domaines du Client. Dans un tel cas de figure, Symantec en informera rapidement le Client et travaillera avec lui à la résolution des problèmes. Symantec rétablira le Service une fois la menace levée.
 - En cas de suspension ou de résiliation du Service pour quelque motif que ce soit, Symantec peut être amenée à annuler tous les changements de configuration effectués à la mise à disposition du Service. Si et lorsque le Service est rétabli, il incombe au Client de procéder à tous les autres changements de configuration nécessaires.
- Le Client se verra facturer des frais de configuration éventuellement applicables si le Client augmente le nombre d'Utilisateurs ou fait une utilisation plus intensive du ou des Service(s), aux tarifs en vigueur.
- Il est possible d'augmenter l'Utilisation déterminée par tranches de dix (10) Utilisateurs seulement.
- Afin d'optimiser chaque Service, Symantec peut, à sa seule discrétion, ajouter, modifier ou supprimer des fonctions dans un Service, à tout moment et sans préavis. Symantec peut, à sa seule discrétion et de façon ponctuelle, établir ou modifier les pratiques d'utilisation générales afin d'optimiser l'exploitation et la disponibilité du Service et d'éviter tout usage abusif. Pour lever toute ambiguïté, ces modifications n'entraîneront aucune dégradation substantielle du Service. Symantec est susceptible de mettre à jour la présente annexe de Descriptions des Services de temps à autre afin de refléter avec précision le Service fourni.
- Sauf indication contraire dans la Description de Service, le Service et tout logiciel fourni avec celui-ci pourront utiliser des logiciels libres ou d'autres ressources provenant de tiers et dont l'utilisation sera soumise à une licence distincte. Reportez-vous, le cas échéant, à la Third Party Notice sur <http://www.symantec.com/about/profile/policies/eulas/>.



DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans la présente Description de Service auront la signification qui leur est donnée ci-après, sauf indication contraire des présentes :

"Administrateur" : désigne un Utilisateur autorisé à gérer le Service pour le compte du Client. Les Administrateurs peuvent avoir la capacité de gérer le Service en totalité ou en partie selon les indications du Client.

"Gestionnaire de connexion" : correspond aux méthodes de détection utilisées lors de la phase de négociation SMTP.

"Demande de crédit" : désigne la notification que le Client doit envoyer à Symantec par Courrier électronique à l'adresse support.cloud@symantec.com, avec l'objet "Demande de crédit" (sauf indication contraire de la part de Symantec).

"Maintenance d'urgence" : correspond aux périodes de maintenance non planifiée pendant lesquelles le Service peut être perturbé ou interrompu en raison de l'indisponibilité de l'Infrastructure du Service.

"Paramètres globaux" : désigne les actions au sein de la Console SMC qui s'appliquent à tous les domaines et niveaux de groupes dans le cadre du Service.

"Paramètres de niveau de groupe" : désigne les paramètres personnalisables pour un groupe particulier sur la Console SMC dans le cadre du Service.

"Infrastructure" : désigne la technologie et la propriété intellectuelle de Symantec ou du concédant utilisées pour fournir les Services.

"Frais mensuels" : désigne les frais mensuels pour le ou les Services concernés tels que définis dans le Contrat.

"Offre groupée de services indissociables" : correspond à une offre groupée de Services définis dans le document "Non-Severable Service Bundle and Legacy Name Charts" disponible sur www.symanteccloud.com/documents.aspx ou toute autre adresse URL lui succédant.

"Maintenance planifiée" : correspond aux périodes de maintenance planifiée pendant lesquelles le Service peut être perturbé ou interrompu en raison de l'indisponibilité de l'Infrastructure du Service.

"Crédit de service" : correspond à la somme qui sera créditée sur la prochaine facture du Client après envoi d'une Demande de crédit et validation par Symantec d'un crédit en faveur du Client.

"Document d'abonnement" : désigne un ou plusieurs des documents applicables suivants qui précisent les droits et obligations du Client par rapport au Service : un certificat Symantec ou un document similaire émis par Symantec, ou encore un accord écrit conclu entre le Client et Symantec accompagnant, précédant ou suivant le Service.



Le Service "**Symantec Web Security.cloud**" ou les "**Services Web**" désignent collectivement les Services Web v2 Protect.cloud et Web v2 URL.cloud.

"Utilisateur" : désigne un individu et/ou un périphérique autorisé à utiliser et/ou à profiter de l'utilisation du Service, ou qui utilise en fait une partie du Service, y compris toutes les boîtes aux lettres qui envoient et/ou reçoivent des Courriers électroniques.

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

Généralités

- Si le Client pense pouvoir bénéficier d'une réparation aux termes du présent Accord de niveau de service, il doit soumettre une Demande de crédit dans les dix (10) jours ouvrés qui suivent la fin du mois civil durant lequel le non-respect présumé du niveau de service se serait produit. Le Client prend acte du fait que les journaux sont conservés pendant un nombre limité de jours seulement et que, par conséquent, toute Demande de crédit soumise en dehors du délai prévu sera considérée comme non valide.
- Toutes les Demandes de crédit font l'objet d'une vérification par Symantec conformément aux dispositions applicables du présent Accord de niveau de service.
- Le présent Accord de niveau de service n'est pas applicable : (i) durant les périodes de Maintenance planifiée ou de Maintenance d'urgence, les périodes d'indisponibilité en raison de cas de force majeure ou encore d'actes ou d'omissions de la part du Client ou d'un tiers ; (ii) durant toute période de suspension de service par Symantec conformément aux dispositions du Contrat ; (iii) si le Client est en infraction avec le Contrat (y compris mais sans s'y limiter si le Client a des factures impayées) ; ou (iv) si le Client n'a pas configuré le Service conformément au Contrat.
- Les recours définis dans le présent Accord de niveau de service constituent la seule et unique réparation du Client en responsabilité contractuelle, civile (y compris pour négligence) ou autre, en cas de violation des engagements en matière de niveau de service.
- Le Crédit de service maximal pouvant être réclamé à Symantec ou à son revendeur agréé en vertu du présent Accord de niveau de service au cours d'un mois donné ne doit pas dépasser 100 % des Frais mensuels payables par le Client pour le Service concerné.
- Si le Service concerné fait partie d'une Offre groupée de services indissociables :
 - Dans le cadre de l'évaluation des Crédits de service, les Frais mensuels associés à ce Service sont calculés comme suit : Frais mensuels totaux pour l'Offre groupée de services indissociables divisés par le nombre de Services distincts inclus dans l'offre.
 - Si le Client résilie le Service concerné conformément au présent Accord de niveau de service, les nouveaux frais pour l'Offre groupée de services indissociables sont calculés comme suit : Frais mensuels totaux initiaux pour l'Offre groupée de services indissociables divisés par le nombre initial de Services distincts inclus dans l'offre, multipliés par le nombre de Services restants dans l'offre.

Disponibilité du Service à 100 %

- Ce niveau de Disponibilité du Service correspond à la capacité du Service à accepter les requêtes Web sortantes du Client. Il ne s'applique que si le Client a correctement configuré l'hôte, les périphériques de passerelle ou les serveurs proxy sur une base 24h/24, 7j/7.
- Si la Disponibilité du Service tombe en dessous de 100 % au cours d'un mois donné, le Client peut soumettre une Demande de crédit et bénéficier d'un Crédit de service comme suit :



Disponibilité du Service en % par mois	Crédit en % des Frais mensuels
< 100 % mais >= 99 %	25
< 99 % mais >= 98 %	50
< 98 %	100 et résiliation du Service concerné si le Client le désire

- Si la Disponibilité du Service tombe en dessous de 98 % au cours d'un mois donné, le Client est en droit de résilier le Service concerné et de se faire rembourser les frais payés par avance pour la période restante après la date d'effet de la résiliation.

Support technique 24h/24, 7j/7 et réponse en cas de panne

- Sur une base de vingt-quatre (24) heures par jour et sept (7) jours par semaine, Symantec :
 - fournit un support technique au Client en cas de problèmes avec le Service ;
 - assure la liaison avec le Client afin de résoudre ces problèmes.
- Les Niveaux de priorité sont définis ci-dessous pour les demandes adressées à Symantec par téléphone ou Courrier électronique :

Niveau de priorité	Définition	Objectif de réponse	Crédit en %
Gravité 1	Perte de Service	95 % des appels dans un délai de 2 heures	15
Gravité 2	Perte partielle du Service ou dégradation du Service	85 % des appels dans un délai de 4 heures	10
Gravité 3	Demande d'informations susceptible d'affecter le Service ou non	75 % des appels dans un délai de 8 heures	5

- Le "Crédit en %" indiqué ci-dessus désigne le pourcentage de Frais mensuels pouvant être réclamé à Symantec en cas de non-réalisation de l'Objectif de réponse correspondant.
- Le Client doit signaler toute réponse tardive de Symantec à une demande et préciser l'heure, la date et le numéro de consignation de l'incident afin de prétendre à un Crédit de service applicable.
- Pour lever toute ambiguïté, les niveaux de service ne s'appliquent pas aux demandes imputables à des actes ou omissions du Client, ou nécessitant l'intervention d'autres prestataires de services, étant donné qu'elle échappe au contrôle de Symantec.