

La présente politique de support technique (la « **Politique** ») est entrée en vigueur le 6 août 2018 et s'applique de façon globale. Elle décrit les services de support que nous fournissons aux clients pour les logiciels couverts par des Contrats de support actifs. Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique de temps à autre et nous publierons des mises à jour sur https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

Portée : Veritas fournira du Support pour votre Logiciel conformément aux termes de la présente Politique. Nous proposerons des services de support pour les Logiciels utilisés dans une Configuration prise en charge. Notez que les termes de votre Contrat de support remplacent les termes contradictoires dans cette Politique. Vous êtes autorisé à recevoir du Support pendant la durée de votre Contrat de support et dans le ou les pays pour lequel vous avez acheté ce Support, à condition que pour le Logiciel concerné soit installé aux emplacements où vous êtes autorisé à utiliser une telle licence. Les termes en majuscules utilisés dans la présente Politique sont définis ci-après, dans votre Contrat de support, dans votre Contrat de licence ou dans le Manuel (le « **Manuel** »).

Support linguistique : nous fournissons principalement des services de support en anglais. Nos centres de support dans le monde entier déploieront des efforts commercialement raisonnables pour fournir un support linguistique pendant les Heures ouvrables régionales, en fonction des ressources disponibles. Reportez-vous au tableau des langues locales prises en charge pour le support disponible à l'adresse https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html pour de plus amples informations.

Contacts désignés : nous vous fournissons des services de par l'intermédiaire de vos Contacts désignés. Vos Contacts désignés seront responsables (i) de superviser votre demande d'assistance, ainsi que (ii) de développer et de déployer des processus de résolution des problèmes au sein de votre entreprise. Vos Contacts désignés doivent être techniquement compétents et expérimentés en ce qui concerne le Logiciel et l'environnement dans lequel il est utilisé, afin de résoudre les problèmes système et d'aider Veritas à analyser et à résoudre les demandes de service. Dans le cas contraire, notre capacité à fournir des Services de support peut s'en trouver altérée, et Veritas peut vous demander de nommer un nouveau Contact désigné.

Partage des connaissances : notre base de connaissances de support technique en ligne se trouve à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR et inclut des informations de support que vous pouvez utiliser de manière autonome. Nous fournissons également des informations par l'intermédiaire de nos forums communautaires disponibles à l'adresse <https://vox.veritas.com/>.

Activités de gestion des cas : vous pouvez utiliser l'outil de support Veritas en ligne disponible à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR pour créer, suivre, mettre à jour et clôturer un Cas en ligne. Notre Manuel actuel inclut des informations pour vous aider à comprendre la façon dont nous vous fournissons du Support. Notre Manuel ainsi que certains guides de référence et processus d'escalade sont disponibles à l'adresse https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html et https://www.veritas.com/support/fr_FR. Nous utiliserons les efforts commerciaux raisonnables pour gérer votre Cas et résoudre votre Problème, conformément aux objectifs de gestion des cas définis dans notre Manuel. Nos objectifs de gestion des cas sont des objectifs et ne nous engagent en rien. Le délai réel peut varier selon l'offre de support achetée, la gravité du problème signalé et le pays ou le site dans lequel votre Logiciel est déployé. Vous serez responsable de définir le Niveau de gravité initial de votre Problème selon les définitions de niveau de gravité figurant dans le Manuel. Si la gravité de votre Problème change, nous aborderons avec vous le changement de Niveau de gravité. Vous devez nous fournir des réponses opportunes et toute information dont nous pouvons raisonnablement avoir besoin pour résoudre votre Problème. Nous prendrons des mesures raisonnablement appropriées pour résoudre votre Problème. Consultez le Manuel pour obtenir des exemples de ces types de mesures. Dans certains cas, nous pouvons recommander l'exécution d'un diagnostic distant et d'activités de résolution des problèmes. Pour mettre en place un tel accès à distance, nous vous demanderons votre consentement express.

Cycle de vie du support : Veritas propose différents niveaux de livrables dans le cadre de votre Contrat de support selon l'étape du cycle de vie à laquelle se trouve votre Logiciel. Pour de plus amples informations sur nos cycles de vie des produits et sur les livrables liés aux de support durant ces cycles de vie, consultez notre Politique sur la fin de

vie pour les produits professionnels (End of Life Policy) publiée à l'adresse https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

Familles de produits acquises : une famille de produits acquise peut bénéficier d'offres de support, de livrables, de prix ou de conventions de dénomination différents de ceux décrits dans la présente Politique, ou de telles différences peuvent perdurer sur une base continue. Reportez-vous à votre Contrat de support pour une description des livrables et des droits dont vous bénéficiez dans le cadre de votre offre de support pour les produits acquis. Notez que le terme « Contrat de support » se rapporte à votre contrat couvrant la prise en charge des produits acquis, même si une société de la marque « Veritas » n'est pas partie audit contrat.

Déclaration de confidentialité et protection des données : vous consentez à ce que Veritas vous demande de fournir certaines données à caractère personnel (comme le nom des contacts professionnels, les titres, les numéros de téléphone professionnels, les adresses de messagerie professionnelles) qui vous concernent et qui concernent vos Contacts désignés afin de pouvoir assurer le Support et de vous tenir informé de mises à jour de Support et de Logiciels. En ce qui concerne les données personnelles des Contacts désignés, vous êtes tenu de vous assurer que la divulgation de telles informations à Veritas est cohérente avec le Contrat de support et la politique de confidentialité de Veritas (telle que publiée sur Veritas.com) et conforme auxdits documents, ainsi qu'à toute loi nationale régissant la collecte, l'utilisation et la protection des données personnelles applicables à votre pays/région d'activité. Vous êtes tenu (i) d'informer les Contacts désignés que vous fournissez leurs informations à Veritas aux États-Unis ou dans d'autres pays qui peut avoir des lois de protection des données moins strictes que la région dans laquelle ils se trouvent (y compris l'Espace économique européen), (ii) de les informer de la façon dont lesdites informations seront utilisées et (iii) de demander tous les consentements appropriés requis pour de tels transferts et utilisations. Veritas est une multinationale, et toute information collectée durant la prestation de notre Support peut être accessible de façon globale par Veritas, ses affiliés, ses partenaires et ses sous-traitants, y compris dans les pays qui peuvent avoir des lois de protection des données moins strictes que le pays dans lequel votre logiciel ou vous-mêmes vous trouvez. Nous pouvons utiliser vos données personnelles ou d'autres informations que vous nous fournissez lors de la prestation du Support pour vous recommander d'autres services ou produits Veritas qui peuvent vous être utiles ; nous vous donnerons toutefois la possibilité de vous désabonner de ces communiqués. En fournissant de telles données personnelles, vous consentez à ce que Veritas utilise, transfère et traite lesdites données à l'échelle globale aux fins décrites dans la présente section. Pour le Support, lorsque le traitement par le Client des données à caractère personnel fournies à Veritas est soumis au Règlement (UE) n° 2016/679 relatif à la protection des données ou à d'autres lois applicables relatives au traitement des données à caractère personnel et à la confidentialité dans l'Espace économique européen et/ou en Suisse, Veritas doit se conformer aux Conditions générales relatives au traitement des données disponibles à l'adresse <https://www.veritas.com/fr/fr/company/privacy>. Toutes les questions et demandes relatives à la confidentialité peuvent être adressées au bureau Veritas Technologies LLC – Privacy Program Office situé au siège de Veritas, publiées sur le site veritas.com ou envoyées par e-mail à l'adresse privacy@veritas.com.

Droits relatifs au retour d'informations : Veritas se réserve tous les droits relatifs aux suggestions, avis, autres informations ou retours d'informations concernant Veritas et ses produits ou services que vous nous fournissez lorsque vous bénéficiez de nos services de Support. En outre, Veritas peut utiliser, et autoriser des tiers à utiliser, de telles informations ou de tels retours d'informations dans quelque objectif commercial que ce soit. Nonobstant les dispositions susmentionnées, Veritas, ses affiliés, ses partenaires et ses sous-traitants utiliseront uniquement vos informations confidentielles tel que défini dans et conformément aux contrats applicables entre Veritas et vous-même ; nous n'utiliserons vos informations personnelles que conformément aux dispositions de la section intitulée « Déclaration de confidentialité et protection des données » de la présente Politique.

Sous-traitants : Veritas se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour fournir les services de support et vous consentez à une telle utilisation.

Votre conformité : pour nous aider à vous fournir des services de support plus efficacement, vous devez vous conformer aux modalités des contrats que vous avez convenus avec nous. Si nous déterminons que vous n'êtes pas en conformité avec votre Contrat de licence ou votre Contrat de support, ou si vous avez demandé une assistance

pour une copie de Logiciel qui n'est pas couverte par un Contrat de support, Veritas se réserve le droit (1) d'appliquer les processus standard de Veritas pour vérifier que vous êtes en conformité avec votre Contrat de licence ou votre Contrat de support, (2) de vous facturer les frais applicables pour lesdits de support, le cas échéant, ou (3) à sa seule discrétion, de choisir d'arrêter de fournir des services de support pour cette licence logicielle jusqu'à ce que vous soyez en conformité.

Limitations : Veritas fournit du Support pour résoudre des problèmes de non-conformité de votre logiciel avec la présente Documentation, en supposant que ledit Logiciel soit utilisé conformément à la présente Documentation. Par conséquent, Veritas n'est pas tenu de fournir des services de support pour un Logiciel endommagé par un acte intentionnel, une utilisation abusive, un accident, une modification, une catastrophe naturelle, un phénomène naturel, un cas de force majeure, une panne d'électricité ou une surtension, un environnement physique ou d'exploitation non adapté, une maintenance inadéquate par des tiers ou vous-même, ou une panne due à des composants ou une technologie non fournis par Veritas. En outre, nous ne sommes pas responsables des retards ou de l'incapacité à fournir du Support en raison de retards de votre fait ou dus à des problèmes de réseau, de système ou de ligne téléphonique, ou encore à des pannes, des dénis de service ou tout événement hors du contrôle raisonnable de Veritas. Veritas n'est pas responsable des éventuels frais accessoires que vous encourez lorsque nous vous fournissons le Support demandé, y compris, mais sans s'y limiter, les frais liés à l'un de vos utilitaires, à la bande passante réseau, à la consommation cloud ou les autres frais liés aux fournisseurs de services. Veritas n'est pas tenu de fournir des services de support pour tout Logiciel exploité dans une Configuration alternative. Si vous n'avez pas utilisé, installé, entretenu ou implémenté tous les Logiciels conformément à la présente Documentation, nos de support peuvent être limités ou indisponibles pour votre Logiciel. Le Support se limite strictement aux livrables expressément mentionnés dans votre Contrat de support.

Définitions :

- a) « **Heures ouvrables régionales** » désigne les heures de travail standard de l'entreprise du lundi au vendredi, généralement de 8 h à 18 h en fonction du pays dans lequel le Logiciel est installé. Les Heures ouvrables régionales excluent les jours fériés et les jours de repos.
- b) « **Niveau de gravité** » est la classification du problème en fonction de son impact sur le client, la gravité 1 étant la plus sérieuse. Les niveaux de gravité sont définis plus loin dans le Manuel.
- c) « **Configuration prise en charge** » désigne une configuration dans laquelle le Logiciel fonctionne dans un environnement client qui se compose uniquement de systèmes d'exploitation pris en charge, de plates-formes matérielles, d'applications logicielles, de niveaux de microprogramme, de bases de données, d'appareils, de pilotes de périphériques, de scripts développés par Veritas et d'autres éléments de configuration énoncés dans la Documentation du client, ou que Veritas a validés, approuvés ou vérifiés comme compatibles avec le Logiciel. Aux fins du présent Manuel, les références à l'environnement incluent les plates-formes matérielles, les systèmes d'exploitation, les applications logicielles et d'autres solutions tierces qu'un client peut utiliser avec le Logiciel.
- d) « **Nous** », « **nous** », « **nos** » ou « **Veritas** » signifie Veritas Technologies LLC ou ses filiales.
- e) « **Vous** », « **vous** » ou « **votre** » vous désigne en tant que client, société ou entité juridique ayant obtenu le Logiciel auquel s'applique le Support.