



## Services de support et de maintenance

F-Secure vous propose une gamme de services complémentaires pour toutes ses solutions.

Des services de maintenance comprenant :

- des mises à jour de signatures de virus, de spywares, de spam et de logiciels plusieurs fois par jour
- des mises à niveau de logiciels fournies au format électronique sur F-Secure Webclub.

Trois services de support: Standard, Silver, Premium

La maintenance et le support sont disponibles en licences/contrats de un, deux et trois ans.

Description	Standard Support	Silver Support	Premium Services
<b>MAINTENANCE</b>	Oui	Oui	Oui
<b>SUPPORT</b>			
Niveau	2	3	3
Par téléphone	0 820 320 364 <sup>(1)</sup> De 9h à 17h	0 820 320 364 <sup>(1)</sup> De 9h à 17h	+358 9 2520 7100 24h/24 et 7j/7
Par email	france-support@f-secure.com	silver-support@f-secure.com	companyname-support@f-secure.com <sup>(2)</sup>
Délai de réponse	3 jours ouvrés <sup>(3)</sup>	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Langue	Français	Français	Anglais
Tarif	Gratuit	Nous consulter sur sales-france@f-secure.com	Nous consulter sur sales-france@f-secure.com
Traitement des demandes urgentes	Toute demande urgente doit obligatoirement faire l'objet d'un appel téléphonique auprès du support.		(2)Le contrat Premium inclut la création d'une boîte mail unique personnalisée pour optimiser la fluidité des échanges. Le client envoie toutes ses requêtes à cette adresse spécifique.
<b>AUTRES SERVICES</b>			
Support MSG	+ 358 9 2520 7080 24/7 – Support téléphonique en anglais		
Analyse d'échantillons de logiciels malveillants	Gratuit sur <a href="https://analysis.f-secure.com/portal/login.html">https://analysis.f-secure.com/portal/login.html</a>		

(1) Coût d'un appel local

(3) Le délai de réponse de F-Secure peut-être supérieur en cas d'épidémie virale ou d'une surcharge de supports pour des raisons similaires.

## Responsabilités des parties

Priorité de l'incident	Description générale de l'incident	Objectif temps de réponse	Rôles et responsabilités de chacun
Priorité 1	-La plateforme installée ne fonctionne pas et la situation est critique : le client ne peut plus exercer son activité -Absence de solution immédiate -Engagement mutuel de l'éditeur et du client pour un travail 24h/24 afin de résoudre le problème	-L'incident doit être déclaré par téléphone -L'éditeur agit immédiatement pour commencer le travail de résolution -Objectif de temps de réponse pour le 1er retour : 60 min. maximum -Lors de ce 1er retour, la fréquence des échanges avec le client sera définie conjointement en fonction du plan à suivre pour la résolution de l'incident	- L'éditeur travaille sur l'incident 24/7 et requiert toutes les personnes concernées à plein temps pour la résolution du problème -Le client s'assure que sa propre équipe est présente et joignable 24/7 et dédiée à plein temps à la résolution du problème
Priorité 2	-La plateforme installée est sérieusement affectée et impacte significativement l'activité du client -Absence de solution immédiate -Engagement mutuel de l'éditeur pour travailler à temps plein sur le problème rencontré, pendant les heures ouvrées*	-L'incident doit être déclaré par téléphone -Objectif de temps de réponse pour le 1er retour : 2h maximum -Lors de ce 1er retour, la fréquence des échanges avec le client sera définie conjointement en fonction du plan à suivre pour la résolution de l'incident	-L'éditeur travaille à temps plein pendant les heures ouvrées du client -Le client s'assure que sa propre équipe est présente et joignable lors de ces heures ouvrées
Priorité 3	-La plateforme installée fonctionne mais nuit au bon fonctionnement de l'activité du client -La solution palliative est peut-être disponible	-L'incident doit être reporté par téléphone ou email si adresse email dédiée (Support Premium) -Objectif de temps de réponse pour le 1er retour : 24 heures ouvrées maximum -Lors de ce 1er retour, la fréquence des échanges avec le client sera définie conjointement en fonction du plan à suivre pour la résolution de l'incident	-L'éditeur travaille sur l'incident durant ses heures ouvrées* -Le client travaille lors de ses heures ouvrées
Priorité 4	-Problème mineur. Requête pour une évolution des fonctionnalités -Pas de résolution immédiate nécessaire -Demande d'informations générales	-Objectif de temps de réponse pour le 1er retour : 72 heures ouvrées maximum -Lors de ce 1er retour, la fréquence des échanges avec le client sera définie conjointement en fonction du plan à suivre pour la résolution de l'incident	-La solution pour répondre aux besoins ou demandes mineures peut être fournie lors de la disponibilité des nouvelles versions ; dépendance de la « roadmap »

\* heures ouvrées F-Secure : de 9h à 17h

**F-Secure France**  
38/44 rue Jean Mermoz  
Bât. D - 2ème étage  
78600 MAISONS-LAFFITTE  
France  
Tel : +33 (0) 8 20 00 07 59