SecureCall – Français

Services techniques de sécurité (TSS)

Name	Descriptif du service SecureCall – Français
Owner	TSS Management
Status	APPROVED
Classification	CONFIDENTIAL-EXTERNAL
Version	V8.0
Date	01 January 2019
Review	01 June 2019

Sommaire

Descriptif du service SecureCall – Français

1 Introduction

1.1 Objet du document

Le présent Descriptif du service de support fait partie intégrante du Contrat de support passé entre NTT Ltd. et le Client. Ce document détaille les composantes du service SecureCall, explique le mode de priorisation des Demandes de service et définit les procédures d'escalade et les objectifs de réponse de NTT Ltd. Le Descriptif du service de support doit être lu conjointement aux autres documents précisés plus bas.

1.2 Pièces constitutives du Contrat de support

Cette section vous présente l'organisation des différentes pièces du contrat.

1.3 Définitions

Le tableau ci-dessous vous présente la définition des termes employés dans le présent document.

Terme	Définition
Client	Entité souscrivant le Service de support, sise à l'adresse inscrite dans le Bon de commande (se reporter aux Conditions du Service de support).
Demande de service	Incident ou question inscrite dans le système de ticket de NTT Ltd.
Dépannage à distance	Forme particulière de dépannage supposant un accès à distance au produit, ainsi que l'extraction de fichiers journaux et autres données diagnostiques pour faciliter la résolution du problème signalé dans une Demande de service.
FAI	Fournisseur d'accès à Internet
Fournisseur	Fabricant, éditeur ou distributeur d'un produit ou d'un service.
	Les « horaires d'ouverture standard » sont de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés, en heure centrale européenne (CET), en heure GMT (Greenwich Mean Time) ou en heure standard de l'Est des États-Unis (EST), et suivent le cas échéant le passage à l'heure d'été, GMT passant notamment à BST (British Summer Time) en été. Les horaires sont à interpréter selon l'heure locale du pays d'implantation de la société affiliée de NTT Ltd. ayant vendu le Contrat de support, sauf accord contraire avec le Support NTT Ltd. au moment de l'achat.
Horaires d'ouverture 24h/7j (Premium)	24 heures sur 24, 7 jours sur 7 y compris les jours fériés.
Licence de produit	Le Contrat de licence utilisateur fourni par le détenteur des droits de Propriété intellectuelle du Produit.
Lieu du produit	Chaque emplacement physique où le Produit est installé, à des fins de prestation du Service de support.
Niveau de service	Niveau de service Premium tel que décrit à la section 2.
NTT Ltd.	NTT Ltd. (anciennement NTT Com Security Limited) ou toute société associée.
Produit	Les logiciels et matériels décrits dans le Certificat de support
RMA	Return Material Authorisation (RMA), autorisation de retour de matériel
SecureCall	Le Service de support téléphonique de NTT Ltd.
SecureHands	Option d'assistance technique proactive à distance qui s'inscrit en complément du service SecureCall

2 Services

2.1 Niveaux de service

SecureCall est livré uniquement en Niveau de Service Premium 24h/7j.

NOTA : L'escalade au fournisseur (y compris les RMA) ne peut s'effectuer qu'en fonction du contrat de service de niveau 3 fournisseur correspondant.

2.2 Périmètre du Service de support

Conçu pour accompagner le cycle de vie technique des composants de sécurité du Client, le Service de support se structure autour d'une offre de base (Gestion des incidents et Gestion des connaissances) assortie d'options payantes. Pour plus d'informations, référez-vous aux paragraphes 3.9, 3.10, 3.11 et 3.12.

Sauf accord contraire ou prestation explicitement fournie en option, le Service de support N'INCLUT PAS les prestations suivantes :

- Fourniture ou assistance à l'installation de logiciels, matériels, mises à niveau, Service Packs, fonctionnalités additionnelles (Feature Packs) ou correctifs
- Configuration ou reconstruction de systèmes
- Sauvegarde et restauration de systèmes
- Consultations par téléphone – Pour ce type de service, le Client peut recourir à l'option SecureHands (cf. paragraphe 3.11)
- Formations par téléphone – Pour ce type de service, le Client peut recourir à l'option SecureHands (cf. paragraphe 3.11)
- Support des versions du Produit non prises en charge par le fabricant ou l'éditeur.

Le SOC est tenu d'assurer un Service de support pour tout Produit logiciel et matériel, à condition que sa version soit encore prise en charge par l'éditeur ou le fabricant. En cas d'incident concernant un Produit dont la version n'est plus prise en charge par le fabricant ou l'éditeur, le SOC recommandera en premier lieu une mise à niveau vers une version prise en charge. Si le Client est dans l'impossibilité d'effectuer cette mise à niveau, il pourra recourir à l'option SecureHands (cf. paragraphe 3.11) qui prévoit une prestation de conseil par le SOC pour les

technologies arrivées en fin de support fabricant/éditeur. Le SOC déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour prendre en charge les versions arrivées en fin de support du fabricant ou de l'éditeur.

- Demandes de service à priorité 1 ou 2, lorsque le problème technique concerne un matériel ou une configuration dont la mise en production N'A PAS été correctement effectuée. Le Service de support couvre cependant les Demandes de service à priorité 3 ou 4 pour ce type de problème.
- La résolution d'incidents provoqués par une méconnaissance du produit, des compétences techniques insuffisantes ou une planification inadaptée
- La résolution d'incidents provoqués par une mauvaise exploitation du produit, une utilisation contraire aux recommandations du fabricant ou de l'éditeur, et/ou le non-respect des consignes du fabricant ou de l'éditeur en matière de restrictions d'utilisation et de configurations requises du produit.

3 Caractéristiques du Service de support

3.1 Point de contact unique

Le Client peut soumettre une Demande de service auprès du SOC en cas d'incident sur tout produit couvert par un Contrat de support courant et valide.

NOTA : L'escalade au fournisseur (y compris les RMA) ne peut s'effectuer qu'en fonction du contrat de service de niveau 3 fournisseur correspondant.

3.2 Support multilingue

Nous déploierons tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir nos services en français, anglais ou allemand pendant les Horaires d'ouverture standard. En dehors des Horaires d'ouverture standard, les Demandes de service devront être formulées en anglais et le Service de support sera lui-même fourni en anglais.

3.3 Support technique

Le SOC fournit une analyse technique de l'incident, un dépannage et un diagnostic pour tout Produit pris en charge.

Le SOC devra dans un premier temps vérifier qu'il s'agit d'un incident avéré. Pour ce faire, il pourra demander au Client de fournir des informations supplémentaires et d'effectuer des contrôles et des tests pour mieux cerner la cause présumée de l'incident.

Le Client devra exécuter l'ensemble des tests, vérifications et actions demandés par le SOC afin d'identifier une éventuelle solution ou alternative. Lorsque les vérifications supplémentaires du Client ne s'avèrent pas concluantes, ou qu'elles risquent de perturber l'exploitation du système en production, le SOC pourra tenter de reproduire l'incident présumé et de le soumettre à des tests en interne.

Une fois l'incident avéré, le SOC poursuivra l'investigation du problème et pourra demander au Client d'effectuer des tests supplémentaires.

Si la résolution de l'incident ou une solution alternative ne peuvent aboutir en local dans les délais raisonnables convenus avec le Client, le SOC signalera l'incident au Fournisseur pour que ce dernier entreprenne une analyse plus approfondie. Une partie du processus de dépannage pourra impliquer le transfert d'informations et fichiers du client au Fournisseur.

L'escalade au fournisseur (y compris les RMA) ne peut s'effectuer qu'en fonction du contrat de service de niveau 3 fournisseur correspondant.

Tout au long du cycle de vie d'une Demande de service, des points d'étape réguliers seront convenus entre le SOC et le Client.

3.4 Support matériel – Autorisation RMA

Si le Client souscrit à l'option Support matériel, le SOC établira un diagnostic des anomalies matérielles et transmettra le dossier au Fournisseur de support matériel, conformément à l'option souscrite.

Les délais de prise en charge et de remplacement des matériels varient en fonction du niveau de service souscrit. (L'autorisation RMA sera accordée par le Fournisseur et soumise à une éventuelle heure limite de réception pour une prise en charge le jour-même.) Le temps de réponse RMA est calculé à partir du moment où un problème matériel a été validé par le Fournisseur.

L'escalade au fournisseur (y compris les RMA) ne peut s'effectuer qu'en fonction du contrat de service de niveau 3 fournisseur correspondant.

Le Client doit se reporter au Certificat de support ou au portail des services techniques SecureCall (paragraphe 3.7) et/ou à son Chargé de compte pour vérifier les détails du support matériel effectivement souscrit.

3.5 Gestion des Demandes de service

Nous déploierons tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir nos services en français, anglais ou allemand pendant les Horaires d'ouverture standard. En dehors des Horaires d'ouverture standard, les Demandes de service devront être formulées en anglais et le Service de support sera lui-même fourni en anglais.

Cette section ne concerne pas la gestion des Demandes de service SecureHands ni les Bilans techniques de référence, traités dans le paragraphe 3.11.

3.5.1 Traitement des Demandes de service

Les Demandes de service sont à soumettre au SOC. La Demande de service sera enregistrée dans le système de gestion des Demandes de service de NTT Ltd. Le Client recevra automatiquement un numéro de référence (ID de Demande de service) sous lequel sera traitée sa Demande de service. Dans toutes ses communications avec le SOC, le Client devra indiquer l'ID de la Demande de service en question.

3.5.2 Enregistrement/consignation des Demandes de service

Les Demandes de service peuvent être enregistrées comme suit :

Méthode d'enregistrement	Impact de l'incident	Fenêtre valide pour l'enregistrement
Telephone[1]	Pour tous les niveaux de priorité	24 x 7j
Email[2]	Pour les priorités de niveau 2, 3 et 4 uniquement	24 x 7[3]
Portal Web	Pour les priorités de niveau 2, 3 et 4 uniquement	24 x 7[3]

[1] Les Demandes de service urgentes, comme celles de priorité 1, devront systématiquement être formulées par téléphone.

[2] Les Demandes de service envoyées par e-mail seront consignées par défaut en priorité 3 et recevront un accusé de réception automatique. Il est possible de modifier le niveau de priorité par défaut après l'enregistrement de la Demande de service en appelant le SOC.

[3] Les Demandes de service envoyées par e-mail et via le portail web seront suivies et traitées 24h/7j.

3.5.3 Initial Response service level

Chaque Demande de service enregistrée se verra attribuer un niveau de priorité conformément au tableau ci-dessous. Le tableau ci-dessous définit également les Objectifs de réponse initiale. Le terme Réponse initiale désigne l'accusé de réception et de consignation de l'incident par un membre du SOC, et non la résolution de l'incident.

Priorite des Demandes de service	Impact de l'incident	Objectifs de réponse initiale
1	Système de production hors d'état de marche ou inutilisable	30 minutes
2	Système de production partiellement utilisable ou alternative provisoire	2 heures
3	Faible impact sur les op é rations	8 heures
4	Aucun impact sur l'état opérationnel du produit	2 jours

3.5.3.1 Dépannage à distance

Le Dépannage à distance consiste à intervenir sur un incident et établir un diagnostic via un outil de collaboration à distance de type Cisco WebEx (solution actuellement employée par le SOC). Si le Client souhaite utiliser ses propres outils de collaboration à distance, il doit en informer le SOC. L'emploi des outils du Client dans le cadre des sessions de Dépannage à distance s'effectue à ses propres risques.

Le Dépannage à distance sera effectué à la seule discrétion du SOC. Le niveau d'accès (mode affichage uniquement / mode affichage et contrôle) sera défini en accord avec le client.

Pour toute demande annexe, comme l'installation de correctifs ou la modification des configurations, nous invitons le Client à utiliser l'option SecureHands (cf. paragraphe 3.11).

Le Client doit avoir conscience du fait qu'une session de Dépannage à distance peut avoir un impact négatif sur la performance de son système, rendre un matériel inaccessible ou indisponible, ou provoquer des problèmes de réseau. Le Client s'engage à exonérer NTT Ltd. de toute responsabilité à son encontre en cas de perte de service ou de tout autre dommage, direct ou indirect, subi par le Client ou un tiers dans le cadre du service de Dépannage à distance. Par la présente, le Client renonce à tout recours à l'encontre de NTT Ltd. en son nom ou par un tiers, résultant de la collecte autorisée de données diagnostiques par NTT Ltd.

NTT Ltd. se réserve le droit de modifier le mode d'exécution du Dépannage à distance sans avis préalable au Client. Les sessions de Dépannage à distance peuvent être enregistrées par NTT Ltd. ou par le Client.

3.5.4 Suivi des Demandes de service

Le processus standard de suivi d'une Demande de service doit faire l'objet d'un accord entre le SOC et le Client sur la fréquence des points d'étape et les réponses attendues.

Le tableau ci-dessous détaille le processus de suivi d'une Demande de service :

Service Request Priority				
	1	2	3	4
Réponse initiale à une Demande de service	Réponse sous 30 minutes	Réponse sous 2 heures	Réponse sous 24 heures	Réponse sous 2 2 jours
Suivi des Demandes de service	Point quotidien sur les Demandes de service par le SOC			
	Email d'alerte automatique envoyé au SOC pour signaler les Demandes de service non actualisées			
	Chefs d'équipe SOC : points d'étape réguliers de toutes les Demandes de service en cours			

3.5.5 Escalade des Demandes de service

- Le client appelle directement le SOC de NTT Ltd. et demande l'escalade de sa Demande de service.
- Le SOC transmet alors le ticket à l'équipe de service.
- Après examen de la Demande de service, la personne chargée de l'escalade déclenche le plan d'action adapté à l'incident en question.
- La personne ayant sollicité l'escalade est informée du plan d'action et la fréquence des points d'étape est déterminée d'un commun accord.
- Si nécessaire, le Chargé de compte client, et éventuellement le Responsable des prestations de services, seront avisés à ce stade.
- Une escalade supplémentaire jusqu'au niveau Directeur sera déclenchée si le dossier est toujours ouvert après 3 jours (ou après 24 heures pour les incidents de priorité 1 (immobilisation du système)).
- Le SOC centralise le suivi de toutes les escalades.
- L'analyse des escalades permet une amélioration continue des processus.

3.6 Bonnes pratiques de mise à jour et mise à niveau

Il est vivement conseillé au Client d'adopter la démarche décrite ci-dessous pour modifier ou mettre à niveau ses systèmes. Il pourra ainsi profiter pleinement du Service de support et réduire les temps d'interruption.

- Planifier à l'avance les modifications/mises à niveau.
  - Contactez le SOC pour expliquer votre projet. Les équipes du SOC pourront vous renseigner sur l'impact potentiel du changement et les difficultés susceptibles de survenir.
  - Consultez les communications du Service de mise à jour (SUS) sur le sujet (cf. paragraphe 3.8).
- Effectuez une sauvegarde avant la modification/mise à niveau pour disposer d'un point de restauration en cas de problème.
- Testez la modification/mise à niveau dans un environnement de test avant sa mise en production.
  - Si le Client ne possède pas les ressources, l'expérience, les connaissances ou les compétences nécessaires, il peut confier aux Services professionnels de NTT Ltd. l'exécution des modifications ou mises à niveau sur site (cf. paragraphe 3.9). Le Client peut également choisir l'option SecureHands pour une assistance à distance à l'exécution des modifications, mises à jour et/ou mises à niveau (cf. paragraphe 3.11). Dans tous les cas, ces services devront être souscrits à l'avance.

3.7 Portail web des services techniques SecureCall

Sur le portail web des services techniques SecureCall, le Client peut:

- Ouvrir, consulter et actualiser des Demandes de service
- Obtenir des renseignements sur les Demandes de services, notamment sur leur état d'avancement
- Consulter des rapports Se renseigner sur les produits couverts par son Contrat de support, ainsi que les niveaux de maintenance/support prévus (gestion des ressources)
- Charger et télécharger les fichiers de diagnostic requis dans le cadre des dépannages techniques
- Consulter la documentation relative au Service de support
- Le portail web des services techniques SecureCall est disponible en anglais uniquement. Vous pouvez y accéder à l'adresse : https://support.nttsecurity.com.
- Vous pouvez demander accès au portail web des services techniques SecureCall en formulant une Demande de service auprès du SOC. Le SOC pourra également fournir au Client un guide dédié pour l'aider à s'orienter à travers le portail.

3.8 Service de mise à jour (SUS)

Le Service de mise à jour (SUS) est un service optionnel par e-mail proposant au Client des conseils avisés sur les correctifs, les dernières versions logicielles ou encore des bulletins techniques importants sur les produits couverts par le Service de support.

NTT Ltd. décline toute responsabilité quant à l'exactitude et l'actualité des informations fournies par les fabricants/éditeurs de matériels/logiciels. Le SUS est disponible sur abonnement et en anglais uniquement.

Pour vous abonner ou vous désabonner, merci de contacter le SOC.

3.9 Assistance sur site (Option payante)

L'Assistance sur site n'est pas comprise dans le service SecureCall. En cas de souscription, ce service optionnel sera fourni localement, conformément aux politiques locales et aux conditions commerciales régissant les Services professionnels au niveau local.

3.10 Chargé de compte technique (TAM) (Option payante)

En entretenant une relation de long terme avec le Client, le Chargé de compte technique (TAM) accumule un savoir précieux sur les systèmes de sécurité, l'organisation et l'activité globale du Client, de même que sur ses objectifs de sécurité informatique et ses points sensibles.

Les TAM sont disponibles durant les Horaires d'ouverture standard uniquement. Le Client se verra par ailleurs attribuer un expert sécurité attitré et rattaché au SOC. Ses compétences étendues en sécurité et en dépannage répondront au profil réseau et aux exigences opérationnelles du Client.

- Point de contact technique unique – Le TAM agira en interlocuteur dédié pour l'escalade des questions liées au Service de support, notamment l'escalade des Demandes de service. Le TAM fournira une expertise technique complémentaire et coordonnera les activités du Service de support.
- Résolution accélérée des problèmes techniques – Le TAM est avisé de toutes les Demandes de service et autres problèmes enregistrés par le Client, en particulier des cas graves pour lesquels le TAM prêtera son concours au processus de résolution. En étroite coopération avec le Client, le TAM coordonne la gestion des incidents et problèmes rencontrés par le Client. Il mobilise pour cela les ressources nécessaires à leur résolution, tout en veillant à perturber le moins possible l'activité du Client.
- Sensibilisation au cycle de vie des produits – le TAM veillera à l'enregistrement dans le Service de mise à jour (SUS) des technologies couvertes par le Service de support. Le Client pourra ainsi connaître le Cycle de vie du Produit, un élément qui sera d'ailleurs abordé lors des points d'étape réguliers.

- Engagement flexible et proactif – Le TAM organisera et animera des Réunions-bilans selon une fréquence convenue avec le Client. Nous recommandons la tenue de quatre Réunions-bilans par an (une par trimestre). Moyennant des frais supplémentaires, le Client pourra demander la tenue de Réunions-bilans supplémentaires ou plus fréquentes. Les Réunions-bilans pourront se dérouler soit en face-à-face, sur le site du Client (en Europe) ou du SOC (actuellement au Royaume-Uni), soit par téléphone/visioconférence. Le format le mieux adapté sera déterminé en concertation avec le Client. Ces Réunions-bilans seront l'occasion de faire le point sur l'historique des Demandes de service et les plans d'action en place, de même que les éventuels changements prévus dans l'activité ou l'infrastructure du Client.

3.11 Assistance technique à distance SecureHands (option payante)

Avec l'option SecureHands, le Client a accès à la même équipe d'experts pour toutes ses demandes non couvertes dans l'offre de base du Service de support, traitée dans les paragraphes 3.1 à 3.8. Ainsi, SecureHands peut enrichir et compléter les compétences et l'expertise technique du Client en cas de besoin, sous réserve de disponibilité des compétences idoines dans le SOC. Les technologies couvertes par SecureHands constituent un sous-ensemble de celles couvertes par SecureCall. Pour plus d'informations sur les technologies éligibles, merci de contacter votre Chargé de compte.

Le tableau ci-dessous vous présente quelques scénarios d'utilisation de SecureHands:

Type de service SecureHands	Impact de l'incident
Technicien à distance sur demande	Conseils pour une nouvelle installation ou la reconstruction d'un système / Assistance pour des services sortant du cadre SecureCall / Support d'équipements non pris en charge par le support du constructeur ou de l'éditeur / Prise en main de produits et technologies
Exécution de modifications	Mise en oeuvre de modifications, ajout de fonctionnalités
Mise à jour et mise à niveau	Correctif, correctif provisoire (hotfix) et mise à niveau logicielle mineure
Bilan technique de référence	Diagnostic d'un ou plusieurs appareils de sécurité
Demande personnalisée	Services fournis à la demande du Client, comme le Dépannage à distance (cf. 3.5.4.1) ou l'Analyse des root causes (cf. 3.5.7)
Formations	Formations à distance sur des thématiques précises (ex. dépannage, configuration, mise à niveau/application de correctifs, administration et autres domaines spécifiques à chaque fournisseur) ou sur des sujets généraux (ex. http/https, bonnes pratiques DNS, bases du Linux

Le service SecureHands est fondé sur une approche collaborative entre le SOC et le Client. Le service est assuré par le SOC via une assistance téléphonique et des technologies de collaboration à distance – voir la section 3.5.3.1 sur le Dépannage à distance.

Les Conditions contractuelles relatives à la prestation du service SecureHands sont celles jointes au Cahier des charges de prestation. Le Cahier des charges de prestation SecureHands décrit les activités techniques et autres à réaliser dans une session ou une série de sessions SecureHands. Le Cahier des charges de prestation, qui sera rédigé par le SOC selon les exigences définies par le Client, devra être accepté par les deux parties et approuvé par le Client avant la planification d'une ou plusieurs sessions SecureHands. Une fois le Cahier des charges de prestation convenu, et sous réserve que le Client possède un nombre suffisant d'unités pour couvrir les activités SecureHands qui y sont énoncées, les sessions SecureHands seront programmées en accord avec le Client. La durée de la session sera convenue à travers le Cahier des charges de prestation. Notez par ailleurs qu'un même Cahier des charges de prestation peut couvrir plusieurs sessions. Sauf mention contraire dans le Cahier des charges de prestation, une session SecureHands inclut toute forme de préparation ou de documentation par le SOC. Une session SecureHands sera dispensée conformément au Cahier des charges de prestation convenu, et tout écart par rapport à ce dernier pourra donner lieu à la rédaction d'un nouveau Cahier des charges. Le SOC pourra décliner une Demande de service SecureHands s'il considère, à sa seule discrétion, que les compétences techniques ne sont pas disponibles pour satisfaire les conditions, les délais ou le calendrier demandés. Le Client pourra être orienté vers l'équipe des Services professionnels NTT Ltd. si l'activité demandée ne peut être prise en charge par SecureHands.

NTT Ltd. pourra contacter les Clients détenteurs d'unités SecureHands non couvertes par un Cahier des charges de prestation pour la programmation de sessions.

3.11.1 Horaires et langues du service SecureHands

Les horaires du service SecureHands (gestion des Demandes de service et prestation du service) sont les Horaires d'ouverture standard, sauf mention contraire dans le Cahier des charges de prestation rédigé par le SOC en accord avec le Client.

L'anglais sera utilisé pour toutes les communications avec le SOC, de même que pour la rédaction des documents écrits (y compris le Cahier des charges de prestation). Le service SecureHands pourra toutefois être assuré en français ou en allemand à la demande du client, sous réserve de disponibilité des ressources appropriées.

3.11.2 Fourniture et gestion des unités SecureHands

Le service SecureHands sera souscrit sous forme d'option payante du Service de support. Sauf accord contraire, l'abonnement SecureHands est conditionné par l'abonnement préalable au service SecureCall. Les unités sont payables à l'avance, en préalable de la (ou des) session(s) SecureHands.

Les unités SecureHands ont une période de validité de 12 mois et deviennent caduques au terme de cette période.

- Dès lors qu'un Cahier des charges de prestation est convenu, les unités prévues pour l'exécution de la prestation sont provisionnées à partir du solde d'unités du moment.
- Après chaque session SecureHands dispensée et acceptée :
  - Le solde d'unités sera débité d'un nombre d'unités prédéterminé si les parties signataires du Cahier des charges de prestation sont convenues en amont d'un nombre d'unités pour chaque session.
  - En l'absence d'accord préalable, le solde d'unités sera débité du nombre effectif d'unités consommées pour chaque session SecureHands.

    Les sessions SecureHands sont facturées sur la base d'un taux horaire, le nombre d'heure étant arrondi à l'heure la plus proche. Lorsque le service est assuré pendant les horaires définis à la section 3.11.2, une heure compte pour une unité SecureHands.

    Le nombre d'unités facturées à l'heure n'est pas le même en dehors des Horaires d'ouverture standard. Les taux applicables seront détaillés dans le Cahier des charges de prestation.
- Il pourra être demandé au Client de réapprovisionner son solde d'unités si ce dernier ne suffit pas à couvrir la prestation définie dans Cahier des charges de prestation. NTT Ltd. établira rapidement un devis pour le différentiel d'unités SecureHands à l'attention du Client, qui s'engage à passer commande dans les 30 jours à compter de la date de réception du devis pour couvrir toute carence de crédits SecureHands dus.

3.11.3 Annulation d'une session SecureHands

Lorsqu'une session SecureHands programmée est annulée par le Client dans les deux jours ouvrés avant sa tenue, ou lorsque le Client est absent d'une session programmée, le nombre d'unités SecureHands dues pour la session programmée sera facturé au Client et son solde d'unités SecureHands sera immédiatement débité de la somme correspondante.

Les sessions SecureHands programmées et annulées par l'une ou l'autre des parties pour des raisons échappant à leur contrôle seront reprogrammées à une date et un horaire qui convient aux deux parties.

3.11.4 Gestion des Demandes de service SecureHands

Le Client adressera ses Demandes de service SecureHands auprès du SOC par téléphone ou par e-mail (procédure identique à celle décrite au paragraphe 3.5.2). Il est vivement conseillé au Client de libeller sa Demande de services avec la mention « SecureHands » ou « Technical Baseline Assessment » (Bilan technique de référence), selon la nature de sa demande.

Le représentant du client pourra se voir demander une preuve d'identité par le SOC.

Le Client est autorisé à formuler un nombre illimité de Demandes de service SecureHands, dont la recevabilité (notion de « fair use ») est soumise au seul jugement de NTT Ltd.

3.11.5 Objectifs de niveau de service SecureHands

Les objectifs de niveau de service suivants s'appliquent:

Description	Objectifs de temps de réponse
Réponse initiale à une Demande de service SecureHands	8 heures ouvrés
Objectif de réponse du Cahier des charges de prestation	2 jours ouvré après réception de la demande
Programmation d'une session SecureHands (sous réserve d'un Cahier des charges de prestation signé par les deux parties)	3 jours ouvrés s après réception de la demande de session SecureHands

3.11.6 Achèvement et acceptation des sessions SecureHands

Au terme d'une session SecureHands, le SOC envoie au Client une déclaration de fin de session SecureHands contenant les éléments suivants :

- Durée de la session SecureHands et nombre d'unités consommées
- Solde actualisé des unités SecureHands du Client
- Formulaire d'évaluation de la session SecureHands (à compléter par le client)

L'acceptation de la session SecureHands devra respecter les Critères d'acceptation définis dans le Cahier des charges de prestation. Sauf mention contraire dans le Cahier des charges de prestation, et en l'absence de réclamation du Client, la session SecureHands sera considérée comme acceptée par le Client 2 jours ouvrés après l'envoi de la Déclaration de fin de session SecureHands (SecureHands Session Completion Statement).

3.11.7 Crédits de service SecureHands

En cas de réclamation du client portant sur la session SecureHands dans les 2 jours ouvrés après l'envoi de la Déclaration de fin de session SecureHands, la direction du SOC étudiera la réclamation en collaboration avec le Client. Dans les 5 jours ouvrés après réception de la réclamation du Client, NTT Ltd. pourra, à sa seule discrétion, annuler le débit de tout ou partie du nombre d'unités SecureHands consommées par la session SecureHands en question.

3.12 Bilans techniques de référence (Option payante)

3.12.1 Présentation du service

Les Bilans techniques de référence fournissent un contrôle d'intégrité des systèmes de sécurité critiques du Client. Ces bilans s'appuient sur un ensemble de bonnes pratiques reconnues dans le secteur et visent à évaluer l'adéquation des systèmes aux objectifs sécurité du Client.

Les Bilans techniques de référence sont menés dans le cadre du mécanisme de prestation du Support technique à distance SecureHands (cf. paragraphe 3.11), mécanisme reposant lui-même sur l'approbation d'un Cahier des charges de prestation. Les Conditions contractuelles relatives à la prestation des Bilans techniques de référence sont celles jointes au Cahier des charges de prestation. Comme défini et convenu dans le Cahier des charges de prestation, chaque Bilan fera l'objet d'un rapport décrivant les constatations et proposant des pistes d'amélioration (le cas échéant).

Vous trouverez ci-dessous la description d'un Bilan technique de référence, fournie à titre global et indicatif. En cas de contradiction entre cette description et le Cahier des charges de prestation, le Cahier des charges de prestation prévaut.

Les Bilans techniques de référence ont pour objectif d'identifier les faiblesses et vulnérabilités d'un système de sécurité avant qu'elles n'atteignent un point critique. Après avoir identifié, classé et priorisé les problèmes en fonction de leur criticité, de leur impact, et de leur gravité globale, le SOC recommandera une série de mesures de remédiation. Ces mesures se présenteront sous la forme de modifications recommandées et de l'évaluation systématique de leur impact. Toutes ces informations seront présentées au Client sous la forme d'un rapport écrit. Des travaux supplémentaires pourront ensuite être mis en oeuvre dans le cadre des services SecureHands ou d'Assistance sur site.

Les Bilans sont spécifiques à chaque produit et peuvent inclure une revue de divers éléments (matériels, logiciels, réseau, disponibilité, administration et services système).

3.13 Service d'évaluation des vulnérabilités (Option payante)

3.13.1 Service d'évaluation des vulnérabilités

Cette évaluation vous permet de dresser un diagnostic des failles susceptibles d'être détectées et exploitées par un hacker.

Il s'agit d'une analyse externe non authentifiée des adresses IP situées dans un périmètre défini par le client et indiquées dans son cahier des charges. Le nombre de ces adresses est limité à 25, mais il est possible d'en analyser davantage sur demande et d'un commun accord avec le SOC. Chaque mission donne lieu à un maximum de deux analyses du même groupe d'adresses IP.

1. 1ère analyse. Cette analyse initiale des adresses IP fournies servira de base au rapport et aux recommandations associées.
2. 2ème analyse. Cette analyse n'intervient qu'après exécution de toutes les actions de remédiation nécessaires, par le client lui-même ou en collaboration avec les équipes SecureHands (voir la section 3.11). L'objectif de cette contre-analyse est de s'assurer que les vulnérabilités détectées lors de la 1ère analyse ont bien été éliminées. Elle ne porte ni sur des ressources supplémentaires, ni sur d'autres vulnérabilités. La seconde analyse doit être demandée dans les 30 jours suivant l'examen du 1er rapport d'analyse et effectuée dans un délai de 45 jours après cet examen. Il incombe au client d'émettre cette demande.

Après l'analyse :

- Un rapport est fourni au(x) contact(s) Client désigné(s). Attention : le système de prévention d'intrusion (IPS) du client pourra affecter le déroulement de l'analyse et les résultats du rapport.
- Un analyste en sécurité du SOC étudie le rapport avec ce(s) contact(s) et leur livre des conseils supplémentaires pour lutter contre les vulnérabilités. Ce bilan devra s'effectuer aux horaires d'ouverture standard. Tout comme le rapport d'analyse des vulnérabilités, ce bilan se déroulera en anglais.

Les analyses peuvent être programmées en fonction des exigences du client et sous réserve de disponibilité des compétences nécessaires dans le SOC. En cas de report, le SOC devra en être informé au minimum deux jours avant la date initialement prévue.

Les évaluations de vulnérabilités peuvent être souscrites à tout moment et les crédits sont valables pendant 12 mois à compter de la réception par NTT Ltd. de la commande.

3.13.2 Evaluation des vulnérabilités : gestion des demandes

Le Client adressera ses demandes auprès du SOC par téléphone ou par e-mail (procédure identique à celle décrite au paragraphe 3.5.2), en prenant soin de bien préciser que sa requête porte sur une « Évaluation des vulnérabilités ».

3.13.3 Évaluation des vulnérabilités : objectifs de niveau de service

Les objectifs de niveau de service suivants s'appliquent :

Description	Objectifs de temps de réponse
Réponse initialie à une demande d'évaluation des vulnérabilités	8 heures ouvrées
Programmation d'une analyse	3 jours ouvrés après réception du cahier des charges signé et comportant les addresses IP et les coordonnées du client

4 Formation de Technologie de Sécurité

4.1 Descriptif

Le service STT fournira par WebEx des formations pour des groupes de maximalement 5 personnes (il est possible de demander des formations pour des groupes plus amples auprès de STT).

Les sessions seront livrées par un technicien fortement certifié et expérimenté pour une durée maximale de 3 heures, et incluront une série de diapositives de présentation, des exemples réels créés dans nos laboratoires pour pratiquer et la possibilité de poser des questions.

Pour les informations plus détaillées merci de consulter le document Security Technology Training (STT) Catalogue.

Les matériaux utilisés dans les sessions de formation sont créés par NTT Ltd. et n'ont aucune relation avec la formation de certification officielle des fournisseurs des produits.

5 Responsabilités

5.1 Responsabilités du Client

5.1.1 Responsabilités générales du Client

Le Client est tenu de s'assurer que les actions entreprises par NTT Ltd. dans le cadre du Service de support ont reçu le consentement préalable du Client et de tous les tiers impliqués en accord avec la législation en vigueur, quelle que soit la juridiction où opère le Client et quel que soit le contrat régissant l'utilisation des réseaux et systèmes en question.

Le Client autorise NTT Ltd. à agir sur la base des informations et requêtes adressées par tout salarié du Client.

Pour toutes les fonctionnalités et options du Service de support, le Client do it :

- Détenir des licences produit valides pour tous les produits pris en charge et s'assurer de leur conformité permanente avec les conditions contractuelles des licences de produit.
- Pour faciliter le diagnostic des anomalies, la dépannage et la gérance des appareils ou solutions couverts par SecureCall support, il faut que le client a l'accès administrateur approprié pour les admin/management gui/console.
- S'assurer du renouvellement dans les délais des contrats de service de support.
- Entreprendre l'installation rapide des correctifs et mises à jour si nécessaire.
- Sauvegarder régulièrement toutes les données contenues dans les matériels pris en charge.
- Coopérer avec le SOC pour fournir les preuves d'identité des représentants du Client.
- Mobiliser des effectifs possédant une formation et des compétences techniques suffisantes pour assister NTT Ltd. dans ses activités de dépannage et de résolution des problèmes. Le Client limitera l'accès au SOC à des salariés suffisamment compétents et avertira le SOC de tout changement dans ses effectifs (nouvelles embauches, changements de rôle, départs, etc.) à des fins de gestion des accès.
- Fournir suffisamment d'informations pour que le SOC puisse identifier avec certitude le produit à prendre en charge et le contrat de support client auquel il se rapporte (par exemple la clé de licence, l'adresse mac ou le numéro de série...).
- Coopérer avec NTT Ltd. pour le dépannage et le diagnostic d'un incident
- Fournir à NTT Ltd. ou à des sous-traitants désignés par NTT Ltd. une autorisation écrite d'accès à son infrastructure et à ses applications pour permettre la bonne exécution des prestations de support. Le Client s'assurera également que cet accès s'opère dans le respect de sa politique de sécurité des informations.
- Rester joignable par le SOC ou le Fournisseur et exécuter les activités nécessaires au traitement des Demandes de services comme requis par NTT Ltd. ou le Fournisseur. Le Client sera également tenu de fournir rapidement à NTT Ltd. des informations techniques précises sur demande de NTT Ltd. ou du Fournisseur.
- Dans le cas d'un Dépannage à distance ou d'une session SecureHands, être présent et disposer d'un accès physique aux matériels pendant toute la durée de la session.

Si le Client manquait à l'une de ses obligations précitées, NTT Ltd. et ses sous-traitants ne pourront être tenus responsables de tout échec dans leurs tentatives de prestation du Service de support. Par ailleurs, NTT Ltd. facturera au Client une somme visant à couvrir de façon raisonnable les pertes subies par NTT Ltd. au titre des factures réglées à ses sous-traitants dans le cadre de la fourniture ou de la rectification du Service de support.

Pour le support des équipements matériels, le Client sera soumis à des obligations spécifiques énoncées ci-après :

- Notifier NTT Ltd. par écrit de tout changement ayant trait au Lieu du produit, ce dès que le changement surviendra et au minimum 30 jours avant toute visite sur site.
- Renvoyer au Fournisseur (comme spécifié dans la procédure d'autorisation RMA) le matériel défectueux le plus tôt possible. Si le Client ne renvoie pas le matériel défectueux dans le délai stipulé dans le contrat régissant son matériel, NTT Ltd. se réserve le droit de facturer au Client des frais équivalents aux frais facturés à NTT Ltd. par le Fournisseur pour le défaut de renvoi dudit matériel.
- S'acquitter des coûts de transport et des droits de douane relatifs à la procédure RMA décrite plus haut (lorsqu'ils ne sont pas couverts par le Fournisseur du support matériel).

5.1.2 Dépannage à distance et SecureHands

Le Client est tenu de :

- Coopérer avec le SOC et répondre à toutes ses questions pour permettre la rédaction d'un Cahier des charges de prestation précis dans le cadre du service SecureHands.
- Disposer d'un plan de contingence ou de restauration, communiqué au SOC dans le Cahier des charges de prestation, pour pallier à l'interruption irrémédiable d'une session SecureHands à distance, ou en cas d'échec d'une session SecureHands ou d'écarts par rapport aux résultats escomptés.
- S'assurer que le ou les systèmes ont été correctement sauvegardés et qu'ils pourront être restaurés au « dernier état fonctionnel connu » en cas de besoin. La restauration du système incombe au client.
- Fournir un point de contact technique unique pour coordonner l'accès aux équipements et personnels concernés.
- Réinitialiser tous les identifiants utilisés ou communiqués pendant une session SecureHands au terme de ladite session.

D'autres prérequis et responsabilités du Client pourront être portés au Cahier des charges de prestation. En cas de contradiction entre le présent document et le Cahier des charges de prestation, le Cahier des charges de prestation prévaut.

5.2 Responsabilités de NTT Ltd.

5.2.1 Responsabilités générales de NTT Ltd.

- NTT Ltd. n'est pas tenu d'effectuer des modifications sur les matériels ou logiciels développés par le Client ou un tiers, dès lors que ces modifications s'avèrent nécessaires à la suite d'installations de mises à jour ou de correctifs logiciels recommandées par NTT Ltd. ou le fabricant/ l'éditeur du Produit.
- NTT Ltd. n'est pas tenu d'effectuer des modifications sur les matériels ou logiciels développés par le Client ou un tiers, dès lors que ces modifications s'avèrent nécessaires pour l'exploitation de fonctionnalités/services additionnels ou améliorés fournis dans les nouvelles versions du Produit pris en charge par le Service de support.

NTT Ltd. est tenu de :

- Déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour renseigner, dans son Système de gestion des Demandes de service, les actions exécutées par le SOC.
- Prendre des précautions raisonnables lors du dépannage et des diagnostics.
- Interrompre toute session de dépannage à distance en accord avec le Client, sauf si celle-ci a été initiée par le Client.

Pour garantir une qualité de service homogène, le SOC :

- Effectuera le suivi des niveaux de service définis.
- Mènera des évaluations internes dans une optique d'amélioration continue des services.
- Cherchera à obtenir l'avis du Client par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction.

Dans le cadre des Bilans techniques de référence, le SOC :

- S'assurera que tous les matériels sont rétablis à leur état antérieur à la réalisation du Bilan technique de référence.
- Présentera au Client les conclusions du Bilan technique de référence selon le format indiqué dans le Cahier des charges de prestation.

Together we do great things