

Services Google Cloud : instructions relatives aux services d'assistance technique

Les présentes instructions relatives aux services d'assistance technique (les « Instructions ») sont intégrées au contrat en vertu duquel Google a accepté de fournir les Services Google Cloud Platform et SecOps (tels que décrits à l'adresse <https://cloud.google.com/terms/services>) au Client (le « Contrat »). Les termes commençant par une lettre majuscule, mais non définis dans les Instructions ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat. Google ne fournit pas de Services d'assistance technique (les « SAT ») pour certains Services Google Cloud Platform et certains Services SecOps. De plus certains Services Google Cloud Platform, certains Services SecOps et certains produits associés sont soumis à des conditions supplémentaires ou différentes relatives à l'assistance technique, comme indiqué dans la section Conditions générales des services d'assistance : Exceptions.-

Conditions générales des services d'assistance

1. **Généralités.** Dans le cadre de l'achat des Service Google Cloud Platform par le Client, Google fournit une Assistance Basic (anciennement Bronze) au Client. Le Client peut commander des SAT complémentaires moyennant des frais supplémentaires.

2. **Assistance Basic.** Le Client reçoit des mises à niveau des Services et des mises à jour de Maintenance automatiques, une assistance pour les demandes liées à la facturation et un accès à de la documentation, des livres blancs, des guides de bonnes pratiques en ligne et des forums communautaires.

3. **Soumission des Demandes d'assistance.**

3.1. *Assistance de première ligne.* Le client fournit une assistance de premier niveau aux Utilisateurs finaux du Client. Google fournit une assistance de deuxième niveau aux Contacts désignés du Client uniquement.

3.2. *Moyens correctifs à mettre en œuvre par le Client.* Avant de soumettre une Demande à Google, le Client doit déployer des efforts raisonnables pour réparer toute erreur, tout bug, tout dysfonctionnement ou tout défaut de connexion au réseau sans faire appel à Google. Par la suite, le Client peut envoyer une Demande de SAT.

3.3. Classification des Demandes. Lorsqu'il envoie une Demande, le Client en indique la Priorité sur une échelle allant de P1 à P4. Google examine la priorité indiquée par le Client et peut la modifier (a) s'il juge qu'elle est incorrecte ou (b) si le Client n'assure pas une disponibilité continue, comme décrit dans la Section 3.4 (Procédures d'accusé de réception et de résolution des Demandes) pendant la résolution d'une Demande. La classification déterminée par Google est définitive, et le Client ne peut pas s'y opposer. Toute reclassification par Google de la Priorité indiquée et prévue par la sous-section (b) est annulée une fois que le Client assure de nouveau une disponibilité continue conformément à la Section 3.4 (Procédures d'accusé de réception et de résolution des Demandes).

3.4. Procédures d'accusé de réception et de résolution des Demandes. Lorsqu'il soumet une Demande, le Client fournit toutes les informations de diagnostic nécessaires et aide le Personnel d'assistance de Google autant qu'il peut pour résoudre la Demande. Le Client doit fournir des coordonnées à jour (numéro de téléphone ou adresse courriel) pour aider à la collecte des données, aux tests et à l'application de résolutions. Dans le cas des Demandes P1, le Client doit assurer une disponibilité continue jusqu'à la résolution de ces Demandes. Lors de la résolution d'une Demande, le Client peut recevoir une enquête facultative afin de fournir des commentaires à Google sur son expérience de Demande d'assistance.

3.5. Accusé de réception des Demandes. Google peut répondre à une Demande par un simple accusé de réception. Le Client accepte et reconnaît que Google peut être dans l'incapacité de fournir des réponses ou de résoudre toutes les Demandes.

3.6. Demandes de fonctionnalités. Si la Demande est considérée comme une Demande de fonctionnalité, Google l'enregistre pour déterminer s'il est possible d'ajouter la fonctionnalité en question à une mise à jour ou à une nouvelle version des Services et considère le dossier clos. Google n'est pas tenu de traiter ni de résoudre une Demande de fonctionnalité, ni d'inclure la fonctionnalité demandée dans une mise à jour ou une nouvelle version.

3.7. Conception d'applications. Google n'est pas tenu dans le cadre de ces Instructions : (a) de créer, de développer ou d'améliorer des Applications logicielles, ni d'écrire du code pour simplifier des Applications ; (b) de configurer les Services pour le Client ; ni (c) de concevoir, de développer ou d'examiner l'infrastructure du Client.

3.8. Offres de pré-disponibilité générale.

a. Offres de pré-DG. Google n'est pas tenu de fournir des SAT pour les Offres de pré-DG (telles que définies dans les Conditions spécifiques des Services) ou toute offre identifiée par la désignation « Preview », « Alpha », « Bêta », « Expérimental » ou une autre désignation similaire, mais il tiendra compte des Demandes en lien avec les Offres de pré-DG ou des offres similaires au cas par cas.

b. Conditions des Offres d'assistance de pré-DG. Google peut fournir au Client des fonctionnalités ou des services d'assistance technique avant leur disponibilité générale, qui sont identifiés par la désignation « Preview », « Alpha », « Bêta », « Expérimental » ou une autre désignation similaire dans la documentation ou les supports associés, ou qui ne figurent pas encore dans ces Instructions (collectivement, les « Offres

d'assistance de pré-DG »). Même si les Offres d'assistance de pré-DG ne sont pas des SAT, leur utilisation par le Client est soumise aux conditions des présentes Instructions, telles qu'amendées par cette Section (Conditions des Offres d'assistance de pré-DG) et toutes les conditions supplémentaires transmises au Client via l'Outil d'assistance Google, le formulaire de commande ou tout autre moyen utilisé par Google (les « Conditions d'assistance de pré-DG supplémentaires »). En cas de conflit entre les conditions des présentes Instructions et les Conditions d'assistance de pré-DG supplémentaires, les Conditions d'assistance de pré-DG supplémentaires prévalent.

1. Les Offres d'assistance de pré-DG sont susceptibles d'être modifiées, suspendues ou arrêtées à tout moment sans préavis au Client.
2. À sa discrétion, le Client peut transmettre des commentaires et des suggestions à Google sur les Offres d'assistance de pré-DG (« Commentaires sur l'assistance de pré-DG »). Si le Client transmet des Commentaires sur l'assistance de pré-DG, Google et ses Sociétés affiliées pourront s'en servir sans restriction ni obligation envers le Client, à l'exception de ceux considérés comme des Informations confidentielles du Client.
3. Le délai estimé de première réponse et la langue dans laquelle est fournie l'assistance, tels qu'indiqués dans les présentes Instructions, peuvent être différents ou non disponibles pour les Offres d'assistance de pré-DG.

4. Accès à l'assistance.

4.1. *Configuration de Contacts désignés.* Les administrateurs d'assistance désignés par le Client peuvent ajouter des Contacts désignés au Compte du Client. En ce qui concerne uniquement les SAT Silver, Gold et Platinum, si le Client souhaite changer de Contacts désignés, il doit informer Google via l'Outil d'assistance Google au moins cinq Jours ouvrés avant la modification, le cas échéant.

4.2. *Heures d'assistance et délais estimés de première réponse.* Google traite les Demandes pendant les Heures d'ouverture et conformément aux délais estimés de première réponse applicables pour chaque niveau d'assistance, sauf mention contraire dans les présentes Instructions. Toutes Demandes reçues en dehors des Heures d'ouverture sont enregistrées et traitées le Jour ouvré suivant.

4.3. *Conformité avec la loi applicable.* Google ne fournit les SAT que s'ils sont autorisés par la loi applicable.

5. Maintenance. Afin de garantir un fonctionnement optimal des Services, Google effectue une Maintenance périodique. Dans la plupart des cas, cette Maintenance n'a qu'une incidence limitée, voire aucune incidence, sur la disponibilité et la fonctionnalité des Services. Si Google anticipe un impact négatif de la Maintenance sur la disponibilité et la fonctionnalité des Services, Google s'engage à prendre des mesures commercialement raisonnables pour avertir le Client d'une telle Maintenance au moins sept jours à l'avance. De plus, Google peut effectuer à tout moment des opérations de Maintenance d'urgence non programmée. Si Google anticipe qu'une telle Maintenance d'urgence non

programmée risque d'avoir un impact négatif sur la disponibilité ou la fonctionnalité des Services, Google s'engage à prendre des mesures commercialement raisonnables pour en informer le Client à l'avance. Les notifications de Maintenance mentionnées ci-dessus sont envoyées via l'Outil d'assistance Google ou par courriel à l'Adresse courriel de notification.

6. **Langues acceptées.** Tous les services d'assistance fournis par Google en vertu des présentes Instructions sont en anglais, à l'exception des cas stipulés à l'adresse <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>.

7. **Technical Account Management (TAM).** Dans le cadre des offres d'Assistance Platinum, Enterprise et Premium, le Client a accès aux services Technical Account Management pour : (a) l'aider à développer une stratégie liée aux Services, (b) lui communiquer les bonnes pratiques d'implémentation et d'utilisation des Services, et (c) gérer l'escalade des problèmes à l'assistance technique et contacter les spécialistes Google pour répondre aux demandes techniques liées aux Services.

8. **Services professionnels.** Outre les services d'assistance et de maintenance susmentionnés, Google peut fournir des services de conseil limités au Client en vertu des présentes Instructions et conformément à un formulaire de commande signé par Google et le Client et des fiches techniques associées aux services. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les services de conseil ne sont que des recommandations. Le Client est responsable des résultats obtenus lorsqu'il décide de mettre en œuvre les recommandations de Google. Google peut fournir des recommandations au Client sous la forme d'un document de travail ou d'un rapport, que le Client est autorisé à utiliser, modifier et reproduire dans le cadre de ses objectifs commerciaux internes. Google n'accorde aucune licence de propriété intellectuelle au Client au titre des services de conseil fournis aux termes de ces Instructions. Tout autre service de conseil, professionnel ou d'implémentation est soumis aux conditions d'un contrat distinct entre Google et le Client.

9. **Assistance collaborative.** Compte tenu du fait que le Client peut déployer et utiliser des Services qui sont proposés en lien avec une gamme de plates-formes de calcul et de composants logiciels et matériels tiers, la résolution de Demandes peut parfois nécessiter la contribution de partenaires technologiques tiers qui ont collaboré avec Google pour fournir des technologies utilisables conjointement avec les Services (ces fournisseurs sont les « Partenaires d'assistance collaborative »). Dans la mesure du possible, Google identifie pour le Client les Demandes qui nécessitent l'implication d'un ou de plusieurs Partenaires d'assistance collaborative. Google peut inclure les Partenaires d'assistance collaborative dans les communications d'assistance avec le Client ou communiquer avec le Partenaire d'assistance collaborative pour le compte du Client conformément aux dispositions suivantes :

9.1. Le Client ne peut bénéficier de l'assistance d'un Partenaire d'assistance collaborative que s'il a conclu un contrat d'assistance valable avec ce Partenaire d'assistance collaborative. Ni les présentes Instructions ni le Contrat ne donnent au Client le droit de bénéficier des services d'assistance fournis par les Partenaires d'assistance collaborative.

9.2. Google inclut les Partenaires d'assistance collaborative dans les communications d'assistances directes avec le Client ou communique avec le Partenaire d'assistance

collaborative pour le compte du Client, exclusivement à la demande du Client et uniquement avec son accord.

9.3. Lorsque le Client accepte d'impliquer un Partenaire d'assistance collaborative dans une demande d'assistance en cours :

a. le Client accepte que Google fournisse au Partenaire d'assistance collaborative les informations qu'il juge raisonnablement utiles pour résoudre la Demande, y compris le nom du Client, ses coordonnées et une description de la Demande ;

b. le Partenaire d'assistance collaborative intervient en qualité de prestataire indépendant auprès du Client, et non de Google ; et

c. le Partenaire d'assistance collaborative, et non Google, est seul responsable du traitement et de l'utilisation de toutes les informations qui lui sont transmises pendant la prestation des services d'assistance.

10. **Client indirect.** Un client (un « Client indirect ») d'un revendeur Google Cloud Platform non affilié agréé par Google (un « Revendeur ») peut acheter les services d'assistance technique fournis par Google qui sont approuvés et autorisés à la revente par le biais du Revendeur (les « SAT indirects ») à condition que :

10.1. les tarifs et les frais relatifs aux SAT indirects, ainsi que les conditions applicables à l'utilisation des SAT indirects par le Client indirect, soient convenus entre le Client indirect et le Revendeur ;

10.2. tout paiement pour des SAT indirects soit effectué directement au Revendeur en vertu du contrat applicable entre le Client indirect et le Revendeur ; et

10.3. Google ne fournisse pas au Client indirect d'assistance liée à la facturation des Services.

11. **Assistance Chrome.** Si le Client achète l'Assistance Enhanced ou Premium, le Personnel d'assistance Google répond également aux Demandes relatives à l'installation de Chrome, aux Principales fonctionnalités de Chrome, aux règles d'administration et de sécurité de Chrome et à l'interopérabilité de Chrome avec les Services sur les Plates-formes compatibles, comme stipulé dans les présentes Instructions. Google peut choisir de ne pas répondre à des Demandes relatives à d'autres problèmes techniques concernant Chrome, tels que, mais sans s'y limiter, des problèmes de rendu pour des pages Web spécifiques et des problèmes techniques liés au système d'exploitation sous-jacent, aux pilotes de périphérique ou aux imprimantes. Si Google modifie le code de Chrome pour résoudre un problème technique, cette modification est disponible dans une version ultérieure, mais n'est pas reportée dans une version antérieure de Chrome.

12. **Exceptions.** Indépendamment de toute autre disposition du Contrat ou des présentes Instructions, Google ne propose pas de SAT pour Looker Studio (hormis Looker Studio Pro), les Services gérés Mandiant, les Services Mandiant Consulting, Expertise on Demand, les Services de formation SecOps ni les Services de sécurité axés sur la réussite des Clients.

Google fournit une Assistance complète pour Looker (Google Cloud Core) telle que décrite à l'adresse <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>.

Pour les Services Google Cloud Platform et SecOps suivants, Google propose une assistance technique qui est soumise à des conditions distinctes énoncées à l'adresse correspondante :

Service	Conditions relatives à l'assistance technique
Cloud Identity	https://cloud.google.com/terms/identity/tssg
Apigee Edge**	https://cloud.google.com/terms/apigee-support (« Instructions sur les SAT Apigee Edge »)
Solutions Mandiant (rachat avant le 14 février 2024)	https://www.mandiant.com/support/programs .
Google Threat Intelligence et VirusTotal (GTI)	https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support

Pour les Services Google Cloud Platform et les produits associés, Google propose des SAT qui sont soumis aux présentes Instructions, à l'exception des cas prévus à l'adresse correspondante :

Service/Produit	Conditions relatives à l'assistance technique
Looker (original)	https://cloud.google.com/terms/tssg/looker
Firebase	https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase

Apigee, Apigee Edge**

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide>
(« Guide des services d'assistance Apigee »)

Backup and DR
Google Cloud

<https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide>

** Les SAT des clients détenteurs d'une ancienne version d'Apigee Edge qui n'a pas encore été mise à jour afin de bénéficier de l'assistance via ces SAT (tels que modifiés par le Guide des services d'assistance Apigee) sont fournis conformément aux Instructions sur les SAT Apigee Edge. Tous les autres clients Apigee Edge bénéficient de SAT fournis conformément à ces SAT (tels que modifiés par le Guide des services d'assistance Apigee).

13. Définitions supplémentaires.

13.1. Le terme « *Application* » a le sens qui lui est donné dans le Contrat ou, à défaut, celui attribué au terme « Application du Client » dans le Contrat.

13.2. Le terme « *Jour ouvré* » désigne tout jour pendant les Heures d'ouverture.

13.3. Le terme « *Chrome* » désigne le navigateur Web Chrome proposé par Google pour les Plates-formes compatibles, téléchargeable à l'adresse <https://www.google.com/chrome/>, ou le programme d'installation fourni à l'adresse <https://chromeenterprise.google/browser/> ou une autre URL communiquée par Google.

13.4. Le terme « *Principales fonctionnalités de Chrome* » désigne les fonctionnalités de la version la plus récente du navigateur Chrome, à l'exclusion des extensions Google Chrome et de Google Play.

13.5. Le terme « *Utilisateur final du Client* » a le sens qui lui est donné dans le Contrat ou, à défaut, celui attribué au terme « Utilisateurs finaux » dans le Contrat.

13.6. Le terme « *Contacts désignés* » représente les administrateurs ou le personnel technique désignés par le Client ou le Revendeur (si le Client accède aux SAT en tant que client d'un Revendeur) qui sont autorisés à contacter Google pour obtenir une assistance technique.

13.7. Le terme « *Demande de fonctionnalité* » désigne une Demande soumise par un Contact désigné ayant pour objet d'intégrer une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas disponible dans l'état actuel des Services ou d'améliorer une fonctionnalité existante.

13.8. Le terme « *Personnel d'assistance Google* » désigne les représentants Google chargés de traiter les Demandes.

13.9. Le terme « *Outil d'assistance Google* » correspond à la Console d'administration ou à un outil d'assistance disponible à une adresse (susceptible d'être modifiée de temps en temps) fournie par Google.

13.10. Le terme « *Heures d'ouverture* » signifie de 17h le dimanche à 17h le vendredi (heure du Pacifique), à l'exception des jours fériés locaux pour chaque région documentée dans l'Outil d'assistance Google.

13.11. Le terme « *Maintenance* » désigne les opérations de maintenance matérielles ou logicielles réalisées dans le cadre de la fourniture des Services.

13.12. Le terme « *Adresse courriel de notification* » a le sens qui lui est donné dans l'Avenant relatif au traitement des données dans le cloud.

13.13. Le terme « *PO* » correspond à l'impact sur des environnements d'exploitation qui ont été provisionnés pour gérer des Services Mission Critical.

13.14. Le terme « *P1* » correspond à un impact critique – Service inutilisable en production.

13.15. Le terme « *P2* » correspond à impact important – Utilisation du service très perturbée.

13.16. Le terme « *P3* » correspond à un impact moyen – Utilisation du service partiellement perturbée.

13.17. Le terme « *P4* » correspond à un impact faible – Service entièrement utilisable.

13.18. Le terme « *Priorité* » correspond à P0, P1, P2, P3 ou P4 en fonction du niveau d'impact d'une Demande sur les activités du Client. Il est utilisé pour établir le délai estimé de première réponse.

13.19. Le terme « *Demande* » désigne une demande d'assistance technique qu'un Contact désigné transmet au Personnel d'assistance Google en vue d'obtenir une réponse à une question ou de rapporter des problèmes concernant les Services, Chrome ou les Principales fonctionnalités de Chrome, le cas échéant.

13.20. Le terme « *Revendeur* » a le sens qui lui est donné dans la Section 11 (Client indirect) des Conditions générales des services d'assistance indiquées dans les présentes Instructions.

13.21. Le terme « *Rôle d'assistance* » désigne le niveau d'assistance disponible pour un Contact désigné dans le cadre de la Formule d'assistance Role-Based, tel que défini par l'un des deux niveaux proposés (« Développement » ou « Production ») et tel que désigné par le Client conformément à la Section 1 (Rôles d'assistance) des conditions de la Formule d'assistance Role-Based.

13.22. Le terme « *Plate-forme compatible* » désigne un système d'exploitation et une version de système d'exploitation qui sont indiqués à l'adresse <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> et pour lesquels Chrome est proposé par Google. Google peut décider de ne pas fournir d'assistance pour les problèmes relatifs aux versions preview de Chrome (également appelées versions bêta, de développement

ou canary) ou à des fonctionnalités en preview. Chrome OS n'est pas une Plate-forme compatible dans le cadre des présentes Instructions ; un service d'assistance technique et matérielle dédié à Chrome OS est mis à disposition par Google dans le cadre d'un contrat distinct. Chrome Frame est un produit distinct non couvert par les présentes Instructions.

13.23. Le terme « *Services à valeur ajoutée* » désigne les SAT complémentaires dont le Client peut disposer moyennant des frais supplémentaires.

Assistance Standard

1. **Assistance Standard.** L'Assistance Standard inclut un nombre illimité de Contacts désignés.

2. **Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Standard.**

Priorité	Délai estimé de première réponse pendant les Heures d'ouverture
P1	Non disponible
P2	4 heures
P3	8 heures
P4	8 heures

3. **Inscription à l'Assistance Standard et désinscription.**

3.1 L'Assistance Standard est soumise à une période d'engagement minimale jusqu'à la fin de chaque mois calendaire.

3.2 Le Client peut se désinscrire de l'Assistance Standard par le biais de l'Outil d'assistance Google, auquel cas l'Assistance Basic s'applique après la fin du mois calendaire. Si le Client passe de l'Assistance Standard à une formule supérieure, les Frais applicables pour le nouveau niveau d'assistance sont calculés à partir de la date du changement.

Assistance Enhanced et Assistance Enhanced fournie par des Partenaires

Dans cette Section (Assistance Enhanced et Assistance Enhanced fournie par des Partenaires), en ce qui concerne l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires, chaque mention du terme « Client » désigne le « Partenaire » ou le « Revendeur » (le cas échéant).

1. Assistance Enhanced

1.1. L'Assistance Enhanced inclut un nombre illimité de Contacts désignés.

1.2. *Services à valeur ajoutée.* Le Client peut acheter les Services à valeur ajoutée suivants moyennant des frais supplémentaires. Le Client doit conserver un abonnement simultané à l'Assistance Enhanced pendant la période de validité de la commande pour chaque Service à valeur ajoutée :

1.2.1. *Service Technical Account Advisor (STAA).* Le Client pourra accéder au service Technical Account Advisor. Le STAA inclut : (a) une présentation de l'assistance guidée, (b) les bonnes pratiques en matière de traitement des demandes d'assistance, (c) la gestion de l'escalade des demandes d'assistance technique, (d) l'examen des métriques d'opération et d'assistance, et (e) des recommandations concernant la formation des utilisateurs et l'optimisation des Services.

1.2.2. *Assistance Assured pour l'Assistance Enhanced.* Google fournit des SAT pour les charges de travail Assured Workloads (l'« Assistance Assured ») conformément aux options sélectionnées par le Client dans la Console d'administration. Le Client doit soumettre toutes ses Demandes d'Assistance Assured via l'option « créer une demande » disponible dans l'Outil d'assistance Google et inclure le nom du projet (ID) dans le champ du projet, qui doit correspondre à un projet Assured Workloads. Google fournit l'Assistance Assured (a) en anglais, (b) en hébreu pour les charges de travail Assured Workloads dans la région d'Israël uniquement et (c) en japonais pour les charges de travail Assured Workloads dans la région du Japon uniquement. Ces régions sont décrites dans la documentation applicable pour Assured Workloads.

1.2.3. *Planned Event Support (PES).* Si le Client souhaite acheter une formule PES pour un événement, il doit le faire au moins 30 jours avant l'événement pour garantir une planification adaptée. Chaque événement est limité à cinq jours calendaires au maximum. Lors de chaque événement, indépendamment de la Section 2 (Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Enhanced) ci-dessous, Google répond aux Demandes P1 en lien avec l'événement dans un délai estimé de première réponse de 15 minutes. Le Client peut acheter une formule PES pour trois événements par année calendaire au maximum.

1.2.4. *Assistance Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires pour l'Assistance Enhanced.* Si (i) le Client utilise les Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires ; et (ii) s'il a acheté l'Assistance Enhanced, alors Google fournit des SAT pour les Contrôles Google Cloud couverts, tels que définis dans les Conditions spécifiques des Services (« Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires »), conformément aux contrôles de sécurité sélectionnés par le Client dans la Console d'administration. Toute Demande concernant les Contrôles de souveraineté des

données par les Partenaires doit être soumise via l'option « créer une demande » disponible dans l'Outil d'assistance Google et inclure le nom du Projet (ID) dans le champ du Projet, qui doit correspondre à un Projet Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires avec le Partenaire concerné. Google fournit l'Assistance Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires en anglais uniquement.

1.2.5. Assistance Événement en direct et CDN pour l'Assistance Enhanced. Si le Client prévoit d'organiser un événement en direct à l'aide d'un Service CDN Google Cloud Platform (un « Événement en direct ») et qu'il souhaite acheter l'Assistance Événement en direct pour cet événement, il doit le faire au moins 30 jours avant l'Événement en direct pour garantir une planification adaptée. Avant chaque Événement en direct, Google et le Client se mettent d'accord sur un plan documenté qui inclut le recensement des exigences, un examen de l'architecture, les seuils de données et l'identification des points de contacts désignés du Client et de Google. Pendant l'Événement en direct, Google donne accès au Client à un pont de visioconférence avec le Personnel d'assistance Google. Chaque Événement en direct est limité à 5 heures. Pendant chaque Événement en direct, Google crée des demandes d'assistance P1 pour le compte du Client afin qu'il n'ait pas à soumettre de Demande. Indépendamment de la Section 2 (Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Enhanced) ci-dessous, Google répond à de telles demandes d'assistance dans un délai estimé de première réponse de 5 minutes après la création de la demande. Le nombre d'Événements en direct que le Client peut acheter par année calendaire n'est pas limité. Le Personnel d'assistance Google fournit l'assistance en anglais uniquement.

1.2.6. Monitoring as a Service (MaaS) pour l'Assistance Enhanced. Si le Client souhaite acheter une formule MaaS, il doit le faire au moins 30 jours avant le début de la période de surveillance demandée. Avant la période de surveillance, Google et le Client se mettent d'accord sur une sélection documentée de critères permettant de définir des alertes proactives. Google fournit une surveillance proactive des seuils d'alerte convenus dans le déploiement du Service concerné du Client. Google crée automatiquement des demandes d'assistance P1 sur la base des seuils d'alerte convenus pour que le Client n'ait pas à soumettre de Demande. Indépendamment de la Section 2 (Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Enhanced) ci-dessous, Google répond à de telles demandes d'assistance dans un délai estimé de première réponse de 5 minutes après la création de la demande. Le Personnel d'assistance Google fournit l'assistance en anglais uniquement.

2. Assistance Enhanced fournie par des Partenaires.

2.1. L'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires inclut un nombre illimité de Contacts désignés.

2.2. *Services à valeur ajoutée.* Les Clients peuvent acheter les Services à valeur ajoutée suivants moyennant des frais supplémentaires. Les Clients doivent conserver un abonnement simultané à l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires pendant la période de validité de la commande pour chaque Service à valeur ajoutée :

2.2.1 *Service Partner Operations Management (SPOM)*. Le Service Partner Operations Management (SPOM) est disponible en tant que Service à valeur ajoutée avec l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires. Le SPOM inclut : (a) une aide au développement d'une stratégie cloud pour les Services ; (b) des recommandations de bonnes pratiques concernant l'implémentation et l'exécution de la stratégie en collaboration avec l'Assistance Google Cloud et (c) la gestion de l'escalade des demandes d'assistance technique et la collaboration avec des spécialistes Google afin de répondre aux questions techniques liées aux Services. Il est possible d'acheter un accès complémentaire au Service Partner Operations Management moyennant des frais et des conditions supplémentaires. Tout accès complémentaire ou accès continu au Service Partner Operations Management nécessite que le Client conserve un abonnement simultané à l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires, le cas échéant.

3. Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Enhanced.

Priorité	Délai estimé de première réponse
P1	1 heure
P2	4 heures
P3	8 heures*
P4	8 heures*

* Pendant les Heures d'ouverture

4. Inscription à l'Assistance Enhanced et l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires et désinscription.

4.1. L'Assistance Enhanced et l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires sont toutes deux soumises à une période d'engagement minimale telle que décrite dans le Formulaire de commande applicable.

4.2. Le Client peut se désinscrire de l'Assistance Enhanced ou de l'Assistance Enhanced fournie par des Partenaires en informant Google par écrit ou par le biais de l'Outil d'assistance Google, le cas échéant, auquel cas l'Assistance Basic s'applique après la fin de la période d'engagement applicable. Si le Client opte pour un niveau d'assistance autre que l'Assistance Basic, les Frais applicables pour le nouveau niveau d'assistance sont calculés à partir de la date de l'inscription.

Assistance Premium, Assistance Premium fournie par des Partenaires et Assistance Tech Partner Premium

Dans cette Section (Assistance Premium, Assistance Premium fournie par des Partenaires et Assistance Tech Partner Premium), en ce qui concerne l'Assistance Premium fournie par des Partenaires, chaque mention du terme « Client » désigne le « Partenaire » ou le « Revendeur » (le cas échéant).

1. Assistance Premium.

1.1. L'Assistance Premium inclut un nombre illimité de Contacts désignés.

1.2. L'Assistance Premium inclut l'assistance Technical Account Management de Google, telle que décrite dans la Section 7 des Conditions générales des services d'assistance (Technical Account Management).

1.3. *Services à valeur ajoutée.* Le Client peut acheter les Services à valeur ajoutée suivants pour l'Assistance Premium, moyennant des frais supplémentaires. Le Client doit conserver un abonnement simultané à l'Assistance Premium pendant la période de validité de la commande pour chaque Service à valeur ajoutée :

1.3.1. *Assistance Assured pour l'Assistance Premium.* Google fournit des SAT pour les charges de travail Assured Workloads (l'« Assistance Assured ») conformément aux options sélectionnées par le Client dans la Console d'administration. Le Client doit soumettre toutes ses Demandes d'Assistance Assured via l'option « créer une demande » disponible dans l'Outil d'assistance Google et inclure le nom du projet (ID) dans le champ du projet, qui doit correspondre à un projet Assured Workloads. Google fournit l'Assistance Assured (a) en anglais, (b) en hébreu pour les charges de travail Assured Workloads dans la région d'Israël uniquement et (c) en japonais pour les charges de travail Assured Workloads dans la région du Japon uniquement. Ces régions sont décrites dans la documentation applicable pour Assured Workloads.

1.3.2. *Services Mission Critical (SMC).* Google apporte une première réponse dans un délai estimé de 5 minutes pour les demandes PO concernant des environnements d'exploitation qui ont été provisionnés pour gérer des SMC, comme indiqué dans le tableau de la Section 3 (Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Premium et l'Assistance Premium fournie par des Partenaires). Google fournit des SAT pour les SMC en anglais uniquement.

1.3.3. *Assistance Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires pour l'Assistance Premium.* Si (i) le Client utilise les Contrôles de souveraineté des données

par les Partenaires ; et (ii) s'il a acheté l'Assistance Premium, alors Google fournit des SAT pour les Contrôles Google Cloud couverts, tels que définis dans les Conditions spécifiques des Services (« Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires »), conformément aux contrôles de sécurité sélectionnés par le Client dans la Console d'administration. Toute Demande du Client concernant les Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires doit être soumise via l'option « créer une demande » disponible dans l'Outil d'assistance Google et inclure le nom du Projet (ID) dans le champ du Projet, qui doit correspondre à un Projet Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires avec le Partenaire concerné. Google fournit l'Assistance Contrôles de souveraineté des données par les Partenaires en anglais uniquement.

1.3.4. Assistance Événement en direct et CDN pour l'Assistance Premium. Si le Client prévoit d'organiser un événement en direct à l'aide d'un Service CDN Google Cloud Platform (un « Événement en direct ») et qu'il souhaite acheter l'Assistance Événement en direct pour cet événement, il doit le faire au moins 30 jours avant l'Événement en direct pour garantir une planification adaptée. Avant chaque Événement en direct, Google et le Client se mettent d'accord sur un plan documenté qui inclut le recensement des exigences, un examen de l'architecture, les seuils de données et l'identification des points de contacts désignés du Client et de Google. Pendant l'Événement en direct, Google donne accès au Client à un pont de visioconférence avec le Personnel d'assistance Google. Chaque Événement en direct est limité à 5 heures. Pendant chaque Événement en direct, Google crée des demandes d'assistance P1 pour le compte du Client afin qu'il n'ait pas à soumettre de Demande. Indépendamment de la Section 3 (Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Premium, l'Assistance Premium fournie par des Partenaires et l'Assistance Tech Partner Premium) ci-dessous, Google répond à de telles demandes d'assistance dans un délai estimé de première réponse de 5 minutes après la création de la demande. Le nombre d'Événements en direct que le Client peut acheter par année calendaire n'est pas limité. Le Personnel d'assistance Google fournit l'assistance en anglais uniquement.

1.3.5. Monitoring as a Service (MaaS) pour l'Assistance Premium. Si le Client souhaite acheter une formule MaaS, il doit le faire au moins 30 jours avant le début de la période de surveillance demandée. Avant la période de surveillance, Google et le Client se mettent d'accord sur une sélection documentée de critères permettant de définir des alertes proactives. Google fournit une surveillance proactive des seuils d'alerte convenus dans le déploiement du Service concerné du Client. Google crée automatiquement des demandes d'assistance P1 sur la base des seuils d'alerte convenus pour que le Client n'ait pas à soumettre de Demande. Indépendamment de la Section 3 (Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Premium, l'Assistance Premium fournie par des Partenaires et l'Assistance Tech Partner Premium) ci-dessous, Google répond à de telles demandes d'assistance dans un délai estimé de première réponse de 5 minutes après la création de la demande. Le Personnel d'assistance Google fournit l'assistance en anglais uniquement.

2. Assistance Premium fournie par des Partenaires et Assistance Tech Partner Premium.

2.1. L'Assistance Premium fournie par des Partenaires et l'Assistance Tech Partner Premium incluent un nombre illimité de Contacts désignés.

2.2. *Service Partner Operations Management (SPOM)*. Dans le cadre des offres d'Assistance Premium fournie par des Partenaires et d'Assistance Tech Partner Premium, le Client a accès au Service Partner Operations Management (SPOM). Le SPOM inclut : (a) une aide au développement d'une stratégie cloud pour les Services ; (b) des recommandations de bonnes pratiques concernant l'implémentation et l'exécution de la stratégie en collaboration avec l'Assistance Google Cloud et (c) la gestion de l'escalade des demandes d'assistance technique et la collaboration avec des spécialistes Google afin de répondre aux questions techniques liées aux Services. Il est possible d'acheter un accès complémentaire au Service Partner Operations Management moyennant des frais et des conditions supplémentaires. Tout accès complémentaire ou accès continu au Service Partner Operations Management nécessite que le Client conserve un abonnement simultané à l'Assistance Premium fournie par des Partenaires ou l'Assistance Tech Partner Premium, le cas échéant.

3. Délais estimés de première réponse pour l'Assistance Premium, l'Assistance Premium fournie par des Partenaires et l'Assistance Tech Partner Premium.

Priorité	Délai estimé de première réponse
P0	5 minutes (Assistance Premium avec SMC uniquement)
P1	15 minutes
P2	2 heures
P3	4 heures*
P4	8 heures*

* Pendant les Heures d'ouverture

4. Assistance sur site pour l'Assistance Premium.

Google peut, à sa discrétion et avec l'accord du Client, envoyer sur site du Personnel d'assistance Google dans le but de résoudre un problème qui ne peut pas être résolu à distance. Le Personnel d'assistance Google qui intervient dans les locaux du Client s'engage à respecter les règles et procédures raisonnables que le Client applique dans lesdits locaux et qui auront été communiquées par écrit à Google au préalable.

5. Inscription à l'Assistance Premium, l'Assistance Premium fournie par des Partenaires et l'Assistance Tech Partner Premium et désinscription.

5.1. L'Assistance Premium, l'Assistance Premium fournie par des Partenaires et l'Assistance Tech Partner Premium sont toutes trois soumises à une période d'engagement payante d'un an à partir de la date d'inscription du Client.

5.2. Le Client peut se désinscrire de l'Assistance Premium, de l'Assistance Premium fournie par des Partenaires ou de l'Assistance Tech Partner Premium à tout moment en informant Google par écrit, après quoi l'annulation prend effet et les Frais applicables au niveau d'assistance inférieur du Client sont calculés au taux inférieur à compter (a) de la date de ladite désinscription ou (b) du Jour ouvré suivant la date anniversaire de l'inscription du Client à l'Assistance Premium, l'Assistance Premium fournie par des Partenaires ou l'Assistance Tech Partner Premium, selon l'éventualité la plus lointaine. La désinscription de l'Assistance Premium annule automatiquement tous les Services à valeur ajoutée.

5.3. Les Sections 5.1 et 5.2 ci-dessus ne s'appliquent pas si le Client est déjà client d'une Formule d'assistance Platinum ou Enterprise. À la place, la période minimale du Formulaire de commande actuel du Client pour la Formule d'assistance Platinum ou Enterprise régit son utilisation de l'Assistance Premium, de l'Assistance Premium fournie par des Partenaires ou de l'Assistance Tech Partner Premium jusqu'à l'expiration dudit Formulaire de commande.

[Anciennes formules] Formules d'assistance Silver, Gold et Platinum

1. **Silver.** Le niveau d'assistance Silver comprend l'ensemble des services de l'Assistance Basic, ainsi que la possibilité de soumettre des Demandes d'assistance pour poser des questions sur la fonctionnalité des Services, des bonnes pratiques d'architecture avec les Services, des rapports d'erreurs sur les Services et deux Contacts désignés au maximum.

2. **Gold.** Le niveau d'assistance Gold comprend l'ensemble des services du niveau Silver, ainsi qu'une consultation sur le développement d'applications, des conseils spécifiques sur l'architecture avec les Services pour le cas d'utilisation proposé par le Client et cinq Contacts désignés au maximum.

3. **Platinum.** Le niveau d'assistance Platinum comprend l'ensemble des services du niveau Gold, ainsi qu'un nombre illimité de Contacts désignés et un accès à l'équipe Technical Account Management de Google, tel que décrit dans la Section 7 des Conditions générales des services d'assistance (Technical Account Management).

4. Délais estimés de première réponse pour les Formules d'assistance Silver, Gold et Platinum.

Priorité	Délai estimé de première réponse		
	Silver	Gold	Platinum
P1	4 heures*	1 heure	15 minutes
P2	8 heures*	4 heures*	4 heures*
P3	8 heures*	8 heures*	8 heures*
P4	8 heures*	8 heures*	8 heures*

* Pendant les Heures d'ouverture

5. **Identification de la priorité.** Nonobstant la Section 3.3 (Classification des Demandes) des Conditions générales des services d'assistance incluses dans les présentes Instructions, Google informe le Client de toute modification de la Priorité indiquée par le Client en réponse à la Demande d'assistance. Le Client peut demander le réexamen de cette reclassification par les responsables de l'assistance Google via les canaux d'assistance disponibles.

[Ancienne formule] Formule d'assistance Role-based

1. **Rôles d'assistance.** Google fournit au Client une assistance technique par le biais de ses Contacts désignés, en fonction du Rôle d'assistance qui leur a été attribué, comme suit :

1.1. *Développement.* Le Rôle d'assistance « Développement » comprend l'ensemble des services de l'Assistance Basic, ainsi que la possibilité de soumettre des Demandes en lien avec la fonctionnalité des Services, des bonnes pratiques sur l'architecture avec les Services et des rapports d'erreur sur les Services.

1.2. *Production.* Le Rôle d'assistance « Production » comprend l'ensemble des services du Rôle d'assistance « Développement », ainsi que des conseils limités sur l'architecture avec les Services pour le cas d'utilisation proposé par le Client.

2. **Délais estimés de première réponse pour la Formule d'assistance Role-Based.**

Priorité	Délai estimé de première réponse	
	Développement	Production
P1	Non disponible	1 heure
P2	4 heures*	4 heures*
P3	8 heures*	8 heures*
P4	8 heures*	8 heures*

* Pendant les Heures d'ouverture

3. Attribuer des Rôles d'assistance supérieurs ou inférieurs dans la Formule d'assistance

Role-based. Les Rôles d'assistance sont soumis à un engagement payant de 30 jours minimum.

3.1. *Attribution d'un rôle supérieur.* Le Client peut à tout moment attribuer un Rôle d'assistance à un Contact désigné ou modifier son Rôle d'assistance actuel en faveur d'un rôle supérieur. Lorsque le Client attribue un Rôle d'assistance à un Contact désigné ou lui attribue un rôle supérieur à celui dont il bénéficie actuellement, les Frais applicables sont calculés au prorata pour ce mois et renouvelés automatiquement au début du mois suivant. Le Client peut à tout moment modifier le Rôle d'assistance d'un Contact désigné en faveur d'un rôle supérieur. Les Frais applicables au Rôle d'assistance supérieur sont calculés au taux correspondant le jour-même où la modification du Rôle d'assistance a été traitée.

3.2. *Attribution d'un rôle inférieur.* Le Client peut à tout moment attribuer un Rôle d'assistance inférieur ou supprimer le Rôle d'assistance d'un Contact désigné. L'attribution d'un rôle inférieur ou la suppression du Rôle d'assistance prend alors effet, et les Frais applicables à ce Rôle d'assistance inférieur ou Rôle d'assistance supprimé sont calculés au montant correspondant, à compter de la plus lointaine des dates suivantes : (a) la date de l'attribution du Rôle d'assistance inférieur ou la suppression du Rôle d'assistance, ou (b) 30 jours après la dernière modification de ce Rôle d'assistance pour le Contact désigné. Les Frais applicables

sont automatiquement renouvelés au début du mois suivant l'attribution d'un Rôle d'assistance inférieur ou la suppression du Rôle d'assistance.

[Ancienne formule] Formule d'assistance Enterprise

1. Formule d'assistance Enterprise.

1.1. La Formule d'assistance Enterprise inclut un nombre illimité de Contacts désignés, chacun bénéficiant d'un Rôle d'assistance choisi par le Client. Le niveau d'assistance « Stratégique » est réservé aux Clients qui se sont inscrits à la Formule d'assistance Enterprise.

1.2 S'il s'est inscrit à la Formule d'assistance Enterprise, le Client peut attribuer le rôle « Stratégique » à chacun de ses Contacts désignés disponibles en nombre illimité.

2. Délais estimés de première réponse pour la Formule d'assistance Enterprise.

Priorité	Délai estimé de première réponse pendant les Heures d'ouverture
P1	15 minutes (24h/24, 7j/7)
P2	2 heures (24h/24, 7j/7)
P3	8 heures
P4	8 heures

3. La Formule d'assistance Enterprise inclut l'assistance Technical Account Management de Google, telle que décrite dans la Section 7 des Conditions générales des services d'assistance (Technical Account Management).

4. **Assistance sur site.** Google peut, à sa discrétion et avec l'accord du Client, envoyer sur site du Personnel d'assistance Google dans le but de résoudre un problème qui ne peut pas être résolu à distance. Le Personnel d'assistance Google qui intervient dans les locaux du Client s'engage à respecter les règles et procédures raisonnables que le Client applique dans lesdits locaux et qui auront été communiquées par écrit à Google au préalable.

5. Inscription et désinscription.

5.1. La Formule d'assistance Enterprise est soumise à une période d'engagement payant d'un an à partir de la date d'inscription du Client.

5.2. Le Client peut se désinscrire de la Formule d'assistance Enterprise à tout moment en informant Google par écrit, après quoi l'annulation prend effet et les Frais applicables au(x) Rôle(s) d'assistance inférieur(s) du Client sont calculés au taux inférieur à compter (a) de la date de ladite désinscription ou (b) du Jour ouvré suivant la date anniversaire de l'inscription du Client à l'Assistance Enterprise, selon l'éventualité la plus lointaine.

5.3. Les Sections 5.1 et 5.2 ci-dessus ne s'appliquent pas si le Client est déjà client d'une Formule d'assistance Platinum. À la place, le Formulaire de commande actuel du Client pour la Formule d'assistance Platinum régit son utilisation de la Formule d'assistance Enterprise jusqu'à expiration dudit Formulaire de commande.

Versions précédentes (*dernière modification le 1er juillet 2025*)

[30 octobre 2024](#) [8 juillet 2024](#) [28 mars 2024](#) [25 janvier 2024](#) [14 décembre 2023](#) [26 octobre 2023](#)
[13 septembre 2023](#) [8 mai 2023](#) [30 mars 2023](#) [27 mars 2023](#) [16 février 2023](#) [31 janvier 2023](#)
[14 novembre 2022](#) [11 octobre 2022](#) [3 octobre 2022](#) [20 septembre 2022](#) [15 septembre 2022](#) [1er août 2022](#)
[28 juin 2022](#) [28 avril 2022](#) [25 avril 2022](#) [28 mars 2022](#) [16 février 2022](#) [14 février 2022](#) [29 juillet 2021](#)
[17 mai 2021](#) [8 mars 2021](#) [22 février 2021](#) [2 février 2021](#) [28 janvier 2021](#) [13 février 2020](#) [11 décembre 2019](#)
[1er octobre 2019](#) [17 juin 2019](#) [18 avril 2019](#) [23 mai 2018](#) [20 mars 2018](#) [7 août 2017](#)

Les précédentes versions des Instructions relatives aux services d'assistance pour les Services SecOps sont fournies ci-dessous à des fins d'archivage.

Versions archivées des Instructions relatives aux services d'assistance technique Google SecOps SIEM :
[26 octobre 2022](#) et [1er octobre 2020](#)

Versions archivées des Instructions relatives aux services d'assistance technique Google SecOps SOAR :
[2 août 2022](#)