

SERVICES DE SOUTIEN NETSUITE POUR LES SERVICES INFONUAGIQUES ORACLE

Les présentes conditions des services de soutien (les « **Conditions relatives au soutien** ») décrivent la prestation par Oracle de services de soutien vous (« **vous** ») étant destinés pour les services Oracle en vertu des conditions de la convention et des présentes Conditions relatives au soutien.

1. DÉFINITIONS.

Dans le cadre des présentes Conditions relatives au soutien, les termes avec ou sans majuscules n'étant pas définis aux présentes ont la définition qui leur est attribuée dans la convention :

Le terme « soutien client avancé » désigne un service géré offert par Oracle sur la base d'un abonnement. Le soutien client avancé est fourni par Oracle pour assister les clients dans leur utilisation des services.

Le terme « convention » désigne la Convention sur les services infonuagiques Oracle indiquée par renvoi dans votre commande des services infonuagiques Oracle.

Le terme « solution de rechange » désigne une solution ou une correction à un incident qui permet au service infonuagique de fonctionner essentiellement selon les indications de la documentation du programme.

Le terme « personnes-ressources autorisées » désigne vos employés ou mandataires désignés : i) qui ont une expertise technique, une formation ou une expérience suffisantes du service infonuagique pour remplir vos obligations dans le cadre des présentes Conditions relatives au soutien; ii) qui sont responsables de toutes les communications avec Oracle concernant les présentes Conditions relatives au soutien, y compris la soumission de cas et les rapports d'incidents; et iii) que vous avez autorisés à demander et à recevoir en votre nom des services de soutien pour le service infonuagique.

Le terme « soutien de base » désigne les services de soutien de base Oracle décrits aux présentes et inclus dans un abonnement en cours au service infonuagique. En outre, le soutien de base prolonge la couverture des problèmes de gravité 1 à 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Le terme « jours ouvrables » désigne les jours du lundi au vendredi pendant les heures normales de soutien, à l'exclusion des jours fériés de l'entreprise Oracle.

Le terme « **services infonuagiques** » désigne les services infonuagiques Oracle répertoriés dans votre commande et décrits plus en détail dans les Descriptions des services, accessibles sur le site <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/> ou par l'entremise d'une autre URL précisée par Oracle.

Le terme « demande d'amélioration » désigne votre demande d'ajouter une fonctionnalité ou une amélioration de performance au-delà des spécifications du service infonuagique, et une telle demande n'est pas incluse dans les services de soutien.

Le terme « soutien de premier niveau » désigne tout soutien concernant les appels provenant de vos clients, vos utilisateurs finaux ou vos sociétés affiliées, ou de la résolution générale des erreurs des utilisateurs, des erreurs de réseau, d'erreurs d'approvisionnement, des délais de l'Internet ou d'un mauvais fonctionnement.

Le terme « soutien Premium » désigne le niveau amélioré des services de soutien Oracle. En plus des services de soutien de base décrits aux présentes, si vous êtes admissible au soutien Premium, les heures normales de soutien pour les problèmes de gravité 1 et de gravité 2 sont prolongées à une couverture 24 heures par jour, 7 jours par semaine avec des objectifs de délai d'intervention amélioré et des personnes-ressources autorisées supplémentaires.

Le terme « incident » désigne une question de soutien unique ou une défaillance reproductible du service infonuagique pour qu'il se conforme en grande partie aux fonctions et/ou aux spécifications décrites dans les spécifications des services, la défaillance étant rapportée par une personne-ressource autorisée.

Le terme « services infonuagiques NetSuite » désigne collectivement la suite d'applications commerciales en ligne de NetSuite, la suite d'applications OpenAir Online Professional Services Automation et/ou les produits et services Bronto qui vous sont fournis par Oracle dans la commande.

Le terme « heures normales de soutien » désigne la période de 8 heures à 18 heures pendant les jours ouvrables dans le fuseau horaire de l'adresse indiquée dans votre commande.

Le terme « délai d'intervention » désigne la période de temps ciblée pendant laquelle Oracle fait des efforts commercialement raisonnables pour communiquer avec vous afin de reconnaître la réception d'un rapport d'incident et d'affecter une ressource de soutien compétente, depuis le moment où Oracle reçoit tous les renseignements requis selon les spécifications de la section 4.2. Les délais d'intervention sont mesurés pendant les heures normales de soutien.

Le terme « niveau de gravité » désigne les niveaux de gravité 1 à 4 définis ci-dessous :

Le terme « **niveau de gravité 1 ou S1 (critique)** » désigne un incident où votre utilisation du service infonuagique en mode de production est arrêtée ou subit un impact grave qui vous empêche de poursuivre une exploitation commerciale raisonnable. Cet incident pourrait entraîner une interruption importante et immédiate de vos opérations commerciales qui cause une perte de vos données et/ou restreint la disponibilité desdites données et/ou a des conséquences financières importantes.

Le terme « **niveau de gravité 2 ou S2 (significatif)** » désigne un incident où une ou plusieurs fonctions importantes du service infonuagique ne sont pas disponibles alors qu'aucune solution de rechange n'est acceptable. Votre mise en œuvre ou votre utilisation de la production du service infonuagique se poursuit, mais ne subit pas d'arrêt; cependant, votre exploitation commerciale subit un impact important.

Le terme « **niveau de gravité 3 ou S3 (moins significatif)** » désigne un incident où : a) des fonctionnalités importantes du service infonuagique ne sont pas disponibles, mais une solution de rechange est disponible, ou b) des fonctionnalités moins importantes du service infonuagique

ne sont pas disponibles et il n'y a pas solution de rechange raisonnable; vous subissez une perte mineure de fonctionnalité d'exploitation commerciale et/ou un impact sur les ressources de mise en œuvre, ou c) vous posez des questions concernant les fonctionnalités de base du service infonuagique. Cette catégorie est seulement disponible avec l'achat du soutien Premium.

Le terme « **niveau de gravité 4 ou S4 (minimal)** » désigne un incident qui a un impact minimal sur l'exploitation commerciale ou sur une fonctionnalité de base du service infonuagique. Cette catégorie est seulement disponible avec l'achat du soutien Premium.

Le terme « SuiteAnswers » désigne le portail de soutien en ligne accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Le terme « services de soutien » désigne les services de soutien technique pour le service infonuagique fourni par Oracle en vertu des conditions indiquées aux présentes, mais n'inclut pas le soutien de premier niveau ou les demandes d'amélioration. Les niveaux de service de soutien incluent le soutien de base et le soutien Premium. Votre niveau de service de soutien pour les services est déterminé par le niveau de soutien que vous avez prévu pour vos services infonuagiques NetSuite (par exemple, si vous avez acheté le soutien Premium pour vos services infonuagiques NetSuite, vos services infonuagiques Oracle seront également admissibles pour le soutien Premium). Les services de soutien sont fournis en anglais. Les services de soutien peuvent être offerts en d'autres langues, si disponibles, à l'entière discrétion d'Oracle.

Le terme « cas type » désigne les instructions du client qui permettent à Oracle de reproduire un incident.

2. ÉTENDUE DES CONDITIONS RELATIVES AU SOUTIEN.

2.1 Sous réserve des conditions contenues aux présentes, Oracle répond à tous les incidents pouvant survenir à la suite de votre utilisation du service infonuagique, conformément aux sections 4 et 5 ci-dessous.

2.2 Oracle n'a aucune obligation de fournir des services de soutien en ce qui concerne a) toutes adaptations, configurations ou modifications du service infonuagique effectuées par vous ou par tout tiers, y compris celles qui sont faites au moyen de SuiteScript ou de JavaScript; b) le soutien de premier niveau, que vous devez fournir; c) les demandes d'amélioration; ou d) tout élément exclu en vertu de la section 5.

2.3 Oracle peut offrir des services professionnels ou du service client avancé pour aider à résoudre des problèmes hors de la portée des services de soutien. Tout engagement de services professionnels ou de service client avancé doit être fourni dans le cadre d'une commande distincte et doit être assujéti à la convention, de même qu'aux frais et aux conditions d'Oracle alors en vigueur.

3. RÉSILIATION.

Nonobstant toute indication contraire en vertu des présentes ou dans la convention applicable, ces Conditions relatives au soutien sont résiliées lors de l'expiration ou de la résiliation de la commande ou lors de l'expiration ou de la résiliation de votre droit d'accès au service infonuagique applicable.

4. PRODUCTION DE RAPPORTS D'INCIDENT ET DÉLAIS D'INTERVENTION.

4.1. Personnes-ressources autorisées. Tous les rapports d'incidents doivent être communiqués à Oracle par une ou plusieurs personnes-ressources autorisées. La première méthode de rapport d'incident de votre part est l'utilisation de SuiteAnswers. Nonobstant ce qui précède, si vous êtes admissible à du soutien de base, vous pouvez aviser Oracle par téléphone au sujet d'incidents S1, si vous n'avez pas accès à SuiteAnswers. Si vous êtes admissible à du soutien Premium, vous pouvez aviser Oracle par téléphone au sujet d'incidents S1 et S2 si vous n'avez pas accès à SuiteAnswers. De temps à autre, vous pouvez substituer une ou plusieurs personnes-ressources autorisées en envoyant à Oracle un avis écrit, accompagné des coordonnées pertinentes, pour toute nouvelle personne-ressource autorisée.

Nombre permis de personnes-ressources autorisées admissibles :

Soutien de base2

Soutien Premium :.....4

4.2. Informations requises. Tous les rapports d'incidents doivent, le cas échéant, inclure ce qui suit :

- a) Votre numéro de compte NetSuite qu'Oracle vous fournit peu après la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions relatives au soutien.
- b) Un cas type reproductible qui démontre l'utilisation précise causant le rapport d'incident.
- c) Une formulation exacte de tous les messages d'erreur correspondants.
- d) Une description complète de l'incident et des résultats attendus.
- e) Toutes circonstances particulières entourant la découverte de l'incident.
- f) En ce qui concerne les incidents S1, fournir un point de contact supplémentaire.

Oracle peut partager de telles informations, ainsi que d'autres informations sur les incidents avec ses entrepreneurs, fournisseurs et/ou fournisseurs d'applications tiers pour faciliter la prestation par Oracle des services de soutien décrits aux présentes.

4.3. Niveaux de gravité. Oracle collabore avec vous et attribue le niveau de gravité approprié à tous les incidents, selon les définitions de niveau de gravité. Les niveaux de gravité sont attribués pour permettre l'établissement des priorités des incidents entrants. Oracle peut reclasser les incidents en fonction de leur impact actuel sur le service infonuagique et sur l'exploitation commerciale selon les descriptions dans les définitions de niveaux de gravité. Si Oracle détermine qu'un incident est en fait une demande d'amélioration, il n'est pas pris en compte dans le cadre des présentes Conditions relatives au soutien.

4.4. Obligations d'Oracle. Oracle rend accessible l'accès aux services de soutien pendant les heures normales de soutien pour vous permettre de produire des rapports d'incidents et de recevoir de l'assistance. À la réception d'un rapport d'incident, Oracle détermine s'il y a un incident pour lequel vous êtes

SERVICES DE SOUTIEN NETSUITE POUR LES SERVICES INFONUAGIQUES ORACLE

admissible au service de soutien en vertu des présentes Conditions relatives au soutien et, si c'est le cas, Oracle :

- a) Valide la réception du rapport d'incident et vous avise du numéro de cas que les deux parties doivent utiliser dans toutes les communications au sujet de l'incident en question.
- b) Collabore avec vous pour définir un niveau de gravité de l'incident basé sur les critères stipulés aux présentes.
- c) Analyse l'incident et vérifie l'existence du problème.
- d) Vous donne des directives et de l'assistance pour la résolution de l'incident dans le cadre des conditions décrites aux présentes.

4.5. Objectifs de délai d'intervention.

	Gravité 1 (« S1 »)	Gravité 2 (« S2 »)	Gravité 3 (« S3 »)	Gravité 4 (S4)
Soutien de base	2 heures	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Soutien Premium	1 heure	2 heures	8 heures	2 jours ouvrables

4.6. Obligations du client.

- a) L'obligation d'Oracle de fournir des services en vertu des présentes Conditions relatives au soutien dépend de vos obligations suivantes : i) tous les frais dus à Oracle pour les services doivent être à jour avant la date du rapport de l'incident; ii) votre accès au service infonuagique doit être valide; iii) collaborer de manière raisonnable avec Oracle et lui fournir les données, les informations et le matériel raisonnablement nécessaires; iv) fournir, installer et gérer tout l'équipement, toutes les lignes de téléphone et les interfaces de communication, ainsi que tout autre matériel et logiciel nécessaire pour un accès au service infonuagique; v) fournir tout le premier niveau de soutien; vi) fournir les coordonnées appropriées de toutes les personnes-ressources autorisées; vii) utiliser la base de connaissances SuiteAnswers pour la recherche autoassistée des solutions connues et; viii) utiliser le portail de rapport d'incident SuiteAnswers pour consigner tous les cas d'incident, sauf pour les clients du soutien de base qui peuvent consigner les incidents S1, et les clients du soutien Premium, qui peuvent consigner les incidents S1 et S2, par téléphone, comme indiqué dans la section 4.1.

- b) Pendant la durée de la période initiale et pendant toute la (les) période(s) de renouvellement choisie(s) pour laquelle ou lesquelles vous avez acheté des services de soutien, vous devez acheter et gérer le même niveau de service de soutien pour tous les utilisateurs du service infonuagique (y compris sans toutefois s'y limiter, toutes les licences supplémentaires que vous avez achetées ultérieurement). Pour éviter toute confusion, vous ne pouvez pas choisir d'acheter ou de renouveler des services de soutien pour seulement une partie des services ou des utilisateurs pouvant accéder au service.

5. EXCLUSION DES SERVICES DE SOUTIEN.

Oracle n'est pas tenue de corriger un quelconque incident causé par i) l'intégration de toute fonctionnalité, tout programme ou tout appareil au service infonuagique ou à l'une ou l'autre de ses parties; ii) toute non-conformité causée par une mauvaise utilisation, une altération, une modification ou une amélioration non autorisée du service infonuagique; ou iii) une utilisation du service infonuagique non conforme à la convention.