

## SERVICES DE SOUTIEN NETSUITE

Sous réserve de votre obtention des services de soutien (comme définis aux présentes) les conditions desdits services de soutien (les « conditions relatives au soutien ») décrivent la prestation par Oracle de services de soutien vous étant destinés (« client ») en vertu des conditions de la convention et des conditions des présentes, conformément au niveau de services de soutien que vous avez obtenu ou pour lequel vous êtes autrement admissible.

### 1. DÉFINITIONS.

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

Le terme « **soutien client avancé** » est un service géré offert par Oracle sur la base d'un abonnement. Le soutien client avancé est proposé par Oracle pour aider les clients dans leur utilisation des services ou de composants spécifiques du service infonuagique.

Le terme « **convention** » désigne la ou les conventions applicables vous permettant d'accéder aux services.

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 des guides de l'utilisateur.

Le terme « **contacts autorisés** » désigne les employés du client ou les mandataires autorisés qui : i) possèdent suffisamment d'expertise technique, de formation et/ou d'expérience avec le service infonuagique pour exécuter les obligations du client en vertu des présentes conditions relatives au soutien; ii) ont la responsabilité de toutes les communications avec Oracle concernant lesdites conditions relatives au soutien, y compris l'envoi de cas et la production de rapports d'incident; et iii) qui sont autorisés par le client à demander et à recevoir des services de soutien pour le service infonuagique au nom du client.

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 24x7.

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

Le terme « **demande d'amélioration** » désigne une demande de la part du client d'ajouter une fonctionnalité ou d'améliorer la 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 des clients du client, des utilisateurs ou des sociétés affiliées, ou de la résolution générale des erreurs des utilisateurs, des erreurs de réseau, de l'obtention d'erreurs, des délais de l'Internet ou d'un mauvais fonctionnement.

Le terme « **soutien Premium** » désigne le niveau amélioré des services de soutien. En plus des services de soutien de base décrits aux présentes, si le client est admissible au soutien Premium, il bénéficiera d'heures normales de soutien pour les problèmes de gravité 1 et de gravité 2 prolongées à une couverture 24x7 avec des objectifs de délai d'intervention amélioré et des contacts autorisés 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 guides de l'utilisateur, la défaillance étant rapportée par un contact autorisé.

Les « **heures normales de soutien** » sont de 8 heures à 18 heures pendant les jours ouvrables dans le fuseau horaire de l'adresse du siège social du client indiquée dans la convention.

Le terme « **délai d'intervention** » désigne la période de temps ciblée pendant laquelle Oracle fera des efforts commercialement raisonnables pour communiquer avec le client 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 l'utilisation par le client du service infonuagique en mode de production subit un impact grave qui empêche le client de poursuivre une exploitation commerciale raisonnable. Cet incident pourrait entraîner une interruption importante et immédiate des opérations commerciales du client qui causera une perte de données du client et/ou restreindra la disponibilité desdites données et/ou aura des conséquences financières significatives.

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. La mise en œuvre du client ou l'utilisation de la production du service infonuagique continue, mais n'est pas arrêtée; toutefois cet incident a un impact important sur l'exploitation commerciale du client.

Le terme « **gravité de niveau 3 ou S3 (Moins significatif)** » désigne un incident où : a) des caractéristiques importantes du service infonuagique ne sont pas accessibles, mais une solution de rechange est disponible ou b) des caractéristiques moins importantes du service infonuagique ne sont pas disponibles, mais aucune solution de rechange raisonnable n'est disponible. Le client subit une perte mineure de fonctionnalité d'exploitation commerciale et/ou un impact mineur dans la mise en œuvre des ressources ou c) le client pose des questions au sujet de la fonctionnalité de base du service infonuagique. Cette catégorie est seulement offerte aux clients qui achètent le 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 pour les clients achetant le soutien Premium.

Le service « **SuiteAnswers** » est le portail de soutien en ligne accessible 24x7.

Le terme « **services de soutien** » désigne les services de soutien pour le service infonuagique fourni par Oracle en vertu des conditions indiquées aux présentes et définies plus en détail dans la convention, mais n'inclut pas le soutien de premier niveau ou les demandes d'amélioration. Les services de soutien incluent le soutien de base et le soutien Premium. Le niveau des services de soutien du client sera déterminé par le niveau de service de soutien que ledit client a obtenu ou pour lequel il est autrement

## SERVICES DE SOUTIEN NETSUITE

admissible. Les services de soutien sont fournis en langue anglaise. 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 permettront à Oracle de reproduire un incident.

### 2. ÉTENDUE DES CONDITIONS DU SOUTIEN.

**2.1** Sous réserve des conditions contenues aux présentes, Oracle répondra à tous les incidents pouvant survenir à la suite de l'utilisation par le client 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 a trait : a) à toutes adaptations, configurations ou modifications du service infonuagique effectuées par le client ou par tout tiers, y compris celles effectuées au moyen de SuiteScript ou de JavaScript; b) à tout soutien de premier niveau, qui sera fourni par le client; c) à toutes demandes d'amélioration; ou d) à tous les éléments exclus en vertu de la section 5.

**2.3** Oracle pourrait offrir des services professionnels ou des services client avancés pour aider à résoudre des problèmes hors de la portée des services de soutien. Tout engagement de service professionnel ou de services client avancés sera fourni en vertu d'une convention distincte et sera assujéti à la convention ou aux frais de consultation Oracle et aux conditions alors en vigueur.

### 3. RÉSILIATION.

Nonobstant toute indication contraire en vertu des présentes ou dans la convention applicable, ces conditions relatives au soutien seront résiliées lors de l'expiration ou de la résiliation de la convention ou lors de l'expiration ou de la résiliation du droit d'accès par le client au service infonuagique applicable.

### 4. PRODUCTION DE RAPPORT D'INCIDENT ET DÉLAIS D'INTERVENTION.

**4.1 Contacts autorisés.** Tous les rapports d'incidents doivent être communiqués à Oracle par un ou plusieurs contacts autorisés. La première méthode de rapport d'incident de la part du client est l'utilisation de SuiteAnswers. Nonobstant ce qui précède, les clients offrant un soutien de base peuvent aviser Oracle par téléphone au sujet d'incident S1, si le client ne peut avoir accès à SuiteAnswers. Les clients qui offrent un soutien Premium pourraient aviser Oracle d'incidents S1 et S2 par téléphone s'ils ne peuvent avoir accès à SuiteAnswers. Le client peut substituer un ou plusieurs contacts autorisés de temps à autre en envoyant à Oracle un avis écrit et préalable y compris les coordonnées pertinentes pour tout nouveau contact autorisé.

Nombre permis de contacts autorisés admissibles :

Soutien de base .....2  
Soutien Premium :.....4

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

- Le numéro d'identification du client qui sera fourni par Oracle au client immédiatement après la date d'entrée en vigueur de ces conditions relatives au soutien.
- Un cas type reproductible qui démontre l'utilisation précise causant le rapport d'incident.
- Une formulation exacte de tous les messages d'erreur correspondants.
- Une description complète de l'incident et des résultats attendus.

- Toutes circonstances particulières entourant la découverte de l'incident.
- En ce qui concerne les incidents S1, fournir un point de contact supplémentaire.

Oracle pourrait 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 collaborera avec le client et attribuera le niveau de gravité approprié à tous les incidents, selon les définitions du niveau de gravité. Les niveaux de gravité sont attribués pour permettre l'établissement des priorités des incidents entrants. Oracle pourrait 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 ne sera pas pris en compte dans le cadre des présentes conditions relatives au soutien.

**4.4 Obligations d'Oracle.** Oracle rendra accessible l'accès aux services de soutien pendant les heures normales de soutien pour permettre au client de produire des rapports d'incidents et de recevoir de l'assistance. À la réception d'un rapport d'incident, Oracle établira s'il y a un incident pour lequel le client est admissible au service de soutien en vertu des présentes conditions relatives au soutien et, si c'est le cas Oracle :

- Validera la réception du rapport d'incident et avisera le client du numéro de cas que les deux parties doivent utiliser dans toutes les communications au sujet de l'incident en question.
- Collaborera avec le client pour définir un niveau de gravité de l'incident basé sur les critères stipulés aux présentes.
- Analysera l'incident et vérifiera l'existence du problème.
- Donnera au client des directives et de l'assistance pour la résolution de l'incident en vertu des conditions décrites aux présentes.

### 4.5 Objectifs de délais 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

<sup>1</sup> **Remarque :** En ce qui concerne les clients ayant acheté du soutien avant le 1<sup>er</sup> décembre 2019. Le temps de réponse pour S2 est de 4 heures.

<sup>2</sup> **Remarque :** En ce qui concerne les clients ayant acheté du soutien avant le 1<sup>er</sup> décembre 2019. Le temps de réponse pour S3 est de 2 heures.

### 4.6 Obligations du client.

- L'obligation d'Oracle de fournir des services en vertu des présentes conditions relatives au soutien est subordonnée aux obligations suivantes du client : a) payer tous les frais applicables aux services de soutien avant la date du rapport d'incident; b) obtenir un accès valide au service infonuagique; c) fournir à Oracle une assistance raisonnable ainsi que des données, des informations et du matériel raisonnablement nécessaires; d) fournir, installer et gérer tous les équipements, lignes téléphoniques, interfaces de communication et autres matériels et logiciels nécessaires pour accéder au service infonuagique; e) fournir tout le soutien de premier niveau; f) fournir les coordonnées pertinentes pour tous les contacts autorisés; g) utiliser la base de connaissances SuiteAnswers pour

## SERVICES DE SOUTIEN NETSUITE

effectuer une recherche d'autoassistance sur des solutions déjà connues et h) utiliser le portail de production de rapports d'incidents SuiteAnswers pour consigner tous les cas d'incident, sauf pour les clients du soutien de Base qui sont autorisés à consigner des incidents S1 et les clients du soutien Premium, qui sont autorisés à 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 ou les durées de renouvellement choisies pour laquelle ou lesquelles le client a acheté des services de soutien, le client devra 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 achetées ultérieurement par le client). Pour éviter toute confusion, le client ne peut pas choisir d'acheter ou de renouveler des services de soutien pour seulement une partie de son service ou pour ses utilisateurs pouvant accéder au service.

### **5. EXCLUSION DES SERVICES DE SOUTIEN.**

Oracle ne sera pas tenue de corriger tout incident causé par i) l'intégration de toute fonctionnalité, tout programme ou tout dispositif dans le service infonuagique ou dans l'une ou l'autre de ses parties; ii) toute non-conformité causée par une 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.