

ORACLE CLOUD

Conditions Générales d'Hébergement et de Livraison du Cloud Oracle

JUIN 2017

VERSION 2.3



Table des Matières

1	Conditions Générales de Sécurité du Cloud Oracle	1
1.1	Pratiques de Sécurité sur les Informations Oracle - Généralités	1
1.2	Chiffrement Utilisateur pour Connexions Externes	2
1.3	Mesures de Sécurité Physique	2
1.4	Software Security Assurance par Oracle	3
1.5	Obligations Relatives à la Sécurité des Clients	3
2	Conditions Générales de Continuité du Service Cloud Oracle	3
2.1	Stratégie de Forte Disponibilité des Services Cloud Oracle	3
2.2	Stratégie de Sauvegarde des Services Cloud Oracle	3
3	Conditions Générales sur les Objectifs de Niveaux de Service Cloud Oracle	4
3.1	Heures de Fonctionnement	4
3.2	Niveaux de Disponibilité des Services	4
3.2.1	Mesure de Disponibilité	4
3.2.2	Rapport de Disponibilité	4
3.3	Définition des Interruptions Imprévues	4
3.4	Surveillance	5
3.4.1	Composants Surveillés	5
3.4.2	Outils de Surveillance et de Test du Client	5
4	Conditions Générales sur la Gestion du Changement sur le Cloud Oracle	6
4.1	Gestion du Changement et Support sur le Cloud Oracle	6
4.1.1	Support d'Urgence	6
4.1.2	Changements Majeurs de Support	6
4.1.3	Migrations des Centres de Données	7
4.2	Versions des Logiciels	7
4.2.1	Mises à niveau et Mises à jour logicielles	7
4.2.2	Fin de Vie	7
5	Conditions Générales de Support du Cloud Oracle	7
5.1	Conditions du Support du Cloud Oracle	7

5.1.1	Redevances de Support	7
5.1.2	Période de Support	8
5.1.3	Contacts Techniques	8
5.1.4	Support du Cloud Oracle	8
5.2	Systemes de Support Client du Cloud Oracle	8
5.2.1	Portail de Support Client du Cloud	8
5.2.2	Support Direct par Téléphone	9
5.3	Définitions des Niveaux de Gravité	9
5.4	Modification du Niveau de Gravité de la Demande d'Assistance	9
5.4.1	Niveau de Gravité Initial	9
5.4.2	Passage à un Niveau de Gravité Inférieur	10
5.4.3	Passage à un Niveau de Gravité Supérieur	10
5.4.4	Respect des définitions des Niveaux de Gravité	10
5.5	Réaffectation d'une Demande d'Assistance	10
6	Conditions Générales de Suspension et de Résiliation du Cloud Oracle	10
6.1	Résiliation des Services Cloud Oracle	10
6.2	Résiliation des Environnements Pilotes	11
6.3	Suspension Due à une Violation	11

Généralités

Les présentes Conditions Générales d'Hébergement et de Livraison du Cloud Oracle (les présentes « Conditions Générales de Livraison ») décrivent les Services Cloud Oracle que Vous avez commandés. Les présentes Conditions Générales de Livraison peuvent renvoyer à d'autres conditions générales relatives au Cloud Oracle ; toute référence au terme « Client » dans les présentes Conditions Générales de Livraison ou dans d'autres conditions générales est réputée faire référence à « Vous » tel que ce terme est défini dans Votre commande. Les termes commençant par une majuscule non autrement définis dans les présentes Conditions Générales auront la signification qui leur aura été attribuée dans le contrat Oracle, Votre commande ou les conditions générales, le cas échéant.

Votre commande ou les Caractéristiques des Services Oracle (telles que la documentation Pilier des Services Cloud ou les Descriptions des Services) peuvent contenir des détails supplémentaires ou des exceptions relatives à des Services Cloud Oracle en particulier. La documentation Pilier des Services Cloud, les Descriptions des Services et la Documentation du Logiciel pour les Services Cloud Oracle sont disponibles à l'adresse <http://www.oracle.com/contracts>.

Les Services Cloud Oracle sont fournis en vertu des dispositions du contrat Oracle, de Votre commande et des Caractéristiques des Services applicables à de tels services. La fourniture des Services Cloud Oracle est soumise à la condition que Vous et Vos utilisateurs respectiez Vos obligations et responsabilités définies dans lesdits documents et tout autre document référencé. Les présentes Conditions Générales de Livraison et les documents mentionnés aux présentes sont soumis à modification à la discrétion d'Oracle ; cependant, toute modification par Oracle n'entraînera pas de réduction significative du niveau de performance, de sécurité ou de disponibilité des Services Cloud Oracle fournis pendant la Période de Services de Votre commande.

Les Services Cloud Oracle sont déployés dans des centres de données ou chez des fournisseurs de services d'infrastructure tiers retenus par Oracle, à l'exception des Services Cloud à Distance Oracle. Les Services Cloud à Distance Oracle sont des Services Cloud Publics déployés dans Votre centre de données ou dans un centre de données tiers retenu par Vous. Vous pouvez acquérir ces services autonomes ou ils peuvent être déployés en tant que plateforme sous-jacente pour d'autres Services Cloud Oracle. Pour les Services Cloud à Distance Oracle, Oracle enverra à Votre centre de données certains composants matériels, y compris l'équipement d'accès, nécessaire à Oracle pour exploiter ces services. Vous devez fournir l'espace, la puissance et la capacité de refroidissement adéquat pour déployer le matériel Oracle (y compris l'équipement d'accès), et assurer une connexion réseau adéquate pour qu'Oracle Cloud Operations puisse accéder aux services. Oracle est responsable du support des composants matériels Oracle (y compris l'équipement d'accès).


Les présentes Conditions Générales de Livraison ne s'appliquent pas à Oracle BigMachines Express, Oracle ETAWorkforce ou toute autre offre Cloud Oracle, tel qu'énoncé par Oracle dans Votre commande ou la Description des Services concernée.

1 Conditions Générales de Sécurité du Cloud Oracle

1.1 Pratiques de Sécurité sur les Informations Oracle - Généralités

Oracle a adopté des contrôles et des pratiques de sécurité pour les Services Cloud Oracle qui ont été conçus pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des clients hébergées par Oracle dans les Services Cloud Oracle. Oracle travaille sans cesse à renforcer et à améliorer ces contrôles et pratiques de sécurité.

Les Services Cloud Oracle fonctionnent conformément à des pratiques en adéquation avec le Code de Pratique ISO/IEC 27002 pour les contrôles de sécurité sur les informations, à partir duquel un ensemble de contrôles exhaustif est sélectionné.



Les pratiques de sécurité sur les informations du Cloud Oracle établissent et régissent les domaines de sécurité applicables aux Services Cloud Oracle et à Votre utilisation desdits Services Cloud d'Oracle. Le personnel Oracle (y compris les salariés, les sous-traitants et les salariés temporaires) est soumis aux pratiques de sécurité sur les informations Oracle et aux autres règles qui régissent leur emploi ou les services qu'ils fournissent à Oracle.

Plutôt que de se concentrer sur les composants individuels, Oracle adopte une approche holistique de la sécurité des informations par la mise en place d'une stratégie de sécurité à plusieurs niveaux dans laquelle le réseau, le système d'exploitation, la base de données, les pratiques et les procédures de sécurité logicielle se complètent mutuellement avec des contrôles, une gouvernance et une surveillance forte.

Pour lesdits Services Cloud Oracle qui Vous permettent de configurer Votre position de sécurité, Oracle fournit des mesures de sécurité raisonnables et appropriées conçues pour protéger les Services Cloud Oracle. Sauf indication contraire, Vous êtes responsable de la configuration, de l'exploitation, du support et de la sécurisation des systèmes d'exploitation et d'autres logiciels associés à ces Services Cloud Oracle sélectionnés (y compris Votre Contenu), dont les systèmes d'exploitation et logiciels associés ne sont pas fournis par Oracle. Vous êtes responsable du maintien de la sécurité, de la protection et de la sauvegarde appropriées de Votre Contenu, ce qui peut inclure l'utilisation de la technologie de cryptage pour protéger Votre Contenu contre tout accès non autorisé et l'archivage de routine de Votre Contenu.

1.2 Chiffrement Utilisateur pour Connexions Externes

Votre accès aux Services Cloud Oracle se fait par le biais d'un protocole de communication sécurisé fourni par Oracle. Si l'accès se fait par le biais d'une connexion TLS, cette connexion doit prendre en charge un chiffrement d'au minimum 128 bits. La clé privée utilisée pour générer la clé de chiffrement est de 2 048 octets minimum. TLS est mis en œuvre ou configurable pour toutes les applications certifiées TLS basées sur le Web qui sont déployées chez Oracle. Pour se connecter aux logiciels Web, il est recommandé d'utiliser la dernière version disponible des navigateurs certifiés pour les logiciels Oracle, qui sont compatibles avec des puissances de chiffrement plus élevées et disposent d'une meilleure sécurité. La liste des navigateurs certifiés pour chaque version des Services Cloud Oracle sera disponible via un portail accessible par Vous ou dans la Description des Services correspondante. Dans certains cas, il est possible qu'un site tiers que Vous souhaitez intégrer aux Services Cloud Oracle n'accepte pas une connexion chiffrée. Pour les Services Cloud Oracle où les connexions HTTP avec le site tiers sont autorisées par Oracle, Oracle activera ces connexions HTTP en plus de la connexion HTTPS.

1.3 Mesures de Sécurité Physique

Oracle fournit des installations informatiques sécurisées, aussi bien pour les bureaux que les infrastructures de production Cloud. Les contrôles courants entre les bureaux et les centres de données/co-implantations contrôlés par Oracle incluent notamment à ce jour ce qui suit :

- » Tout accès physique nécessite une autorisation et est surveillé.
- » Tous les salariés et les visiteurs doivent porter une pièce d'identification officielle visible lorsqu'ils sont dans les locaux.
- » Les visiteurs doivent signer un registre du visiteur et être escortés et/ou surveillés dans les locaux.
- » La possession des clés/cartes d'accès et la possibilité d'accéder aux lieux sont contrôlées. Tout personnel quittant son emploi chez Oracle doit rendre ses clés/cartes.

D'autres mesures de sécurité physique sont en place dans les centres de données Cloud contrôlés par Oracle, incluant notamment ce qui suit :

- » Les locaux sont surveillés par télévision en circuit fermé.

- » Les entrées sont protégées par des barrières physiques conçues pour empêcher l'entrée non autorisée de véhicules.
- » Les entrées sont tenues toute l'année par des gardes qui réalisent une reconnaissance visuelle de l'identité et gèrent les escortes des visiteurs.

Cet article ne s'applique pas aux Services Cloud à Distance Oracle. Vous devez fournir des installations informatiques sécurisées, pour l'accueil et le fonctionnement du matériel lié aux Services Cloud à Distance Oracle (y compris l'équipement d'accès) requis par Oracle pour accéder aux Services Cloud à Distance Oracle.

1.4 Software Security Assurance par Oracle

Software Security Assurance par Oracle (OSSA) désigne la méthodologie d'Oracle pour intégrer la sécurité dans la conception, la fabrication, les essais et le support de ses produits et services, y compris les Services Cloud Oracle. Le logiciel OSSA est décrit à la page <http://www.oracle.com/us/support/assurance/overview/index.html>.

1.5 Obligations Relatives à la Sécurité des Clients

Vous êtes responsable de :

- » Mettre en œuvre Votre propre système de sécurité modalités opérationnelles exhaustifs ainsi que des normes et des procédures selon Votre évaluation des risques et Vos besoins opérationnels.
- » S'assurer que les appareils des utilisateurs finaux répondent aux spécifications pour les navigateurs Web et de bande passante réseau minimum pour accéder aux Services Cloud Oracle.
- » Gérer les contrôles sécurité des appareils clients, de manière à ce que la vérification des antivirus et des programmes malveillants soient réalisés sur les données ou les fichiers avant l'importation ou le téléchargement des données dans les Services Cloud Oracle.
- » Maintenir les comptes gérés par les Clients selon Vos règles et Vos meilleures pratiques en matière de sécurité.
- » De plus, pour les Services Cloud à Distance Oracle, Vous êtes responsable de fournir une sécurité réseau adéquate (par exemple, des systèmes de détection d'intrusion, des contrôles d'accès et des pare-feux) afin d'empêcher l'accès non autorisé à Votre Service Cloud Oracle à partir de Vos réseaux.

2 Conditions Générales de Continuité du Service Cloud Oracle

2.1 Stratégie de Forte Disponibilité des Services Cloud Oracle

Oracle déploie les Services Cloud Oracle sur une infrastructure informatique résiliente conçue pour maintenir la disponibilité et la continuité des services en cas d'incident affectant les services. Les centres de données retenus par Oracle pour héberger les Services Cloud Oracle ont une redondance des composants et de l'alimentation avec des générateurs de sauvegarde en place et Oracle peut intégrer la redondance dans une ou plusieurs couches, y compris l'infrastructure réseau, les serveurs de logiciel, les serveurs de bases de données et/ou le stockage.

2.2 Stratégie de Sauvegarde des Services Cloud Oracle

Oracle organise périodiquement des sauvegardes de Vos données de production dans les Services Cloud Oracle pour l'unique utilisation d'Oracle afin de minimiser la perte de données en cas d'événement. Les sauvegardes sont stockées sur le site primaire utilisé pour fournir les Services Cloud Oracle, et peuvent aussi être stockées à un emplacement alternatif à des fins de maintien. Une sauvegarde est généralement conservée en ligne et/ou hors ligne pour une période de 60 jours minimum à compter de la date de création de ladite sauvegarde. Généralement, Oracle ne met pas à jour, n'insère pas, ne supprime pas ou ne restaure pas Vos données en Votre nom. Cependant, à titre exceptionnel et sous réserve d'un accord écrit, Oracle peut Vous aider à restaurer des données perdues suite à Vos propres actions.

Pour les Services Cloud Oracle qui Vous permettent de configurer des sauvegardes conformément à Vos propres conditions générales, Vous êtes responsable d'effectuer des sauvegardes et des restaurations de Vos données, de

logiciels autres qu'Oracle et de tout logiciel Oracle qui ne sont pas fournis par Oracle dans le cadre desdits services. De plus, Vous êtes encouragé à élaborer un plan de continuité d'activité pour assurer la continuité de Vos propres opérations en cas de catastrophe.

3 Conditions Générales sur les Objectifs de Niveaux de Service Cloud Oracle

3.1 Heures de Fonctionnement

Les Services Cloud Oracle sont conçus pour être disponibles 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an, sauf en périodes de support et pendant les mises à niveau technologiques, et si le contrat Oracle, Votre commande et les présentes *Conditions Générales sur les Objectifs de Qualité du Service Cloud Oracle* en disposent autrement.

3.2 Niveaux de Disponibilité des Services

Dès l'activation de Votre Service Cloud Oracle de production par Oracle, Oracle s'efforce de satisfaire le Niveau de Disponibilité des Services, ou Disponibilité Cible des Services, de 99,5 % conformément aux dispositions de la documentation Pilier des Services Cloud spécifiques au Service Cloud Oracle (ou tout autre Niveau de Disponibilité des Services ou Disponibilité Cible des Services spécifié par Oracle pour le Service Cloud Oracle concerné dans ladite documentation).

Ce qui précède est conditionné à Votre respect des exigences en matière de configurations techniques minimales recommandées par Oracle pour accéder aux et utiliser les Services Cloud Oracle de Votre infrastructure réseau et Vos postes de travail utilisateur tel qu'indiqué dans la Documentation du Logiciel des Services Cloud Oracle.

3.2.1 Mesure de Disponibilité

À la fin de chaque mois calendaire de la Période de Services concernée, Oracle mesure le Niveau de Disponibilité des Services ou le Temps de Disponibilité des Services au cours du mois précédent en divisant la différence entre le nombre total de minutes de la période de mesure mensuelle et toute Interruption Imprévue (telle que définie ci-dessous) par le nombre total de minutes dans la période de mesure et en multipliant le résultat par 100 pour obtenir un pourcentage.

3.2.2 Rapport de Disponibilité

Oracle Vous donnera accès à un portail de notifications Client. Ce portail fournira des statistiques sur le Niveau de Disponibilité des Services pour les Services Cloud Oracle que Vous avez achetés en vertu de Votre commande. Pour les Services Cloud Oracle pour lesquels ces statistiques ne sont pas disponibles via le portail de notifications Client, Oracle fournira des statistiques sur le Niveau de Disponibilité des Services à la réception d'une Demande d'Assistance soumise par Vous à Oracle demandant les statistiques.

3.3 Définition des Interruptions Imprévues

Le terme « Interruption Imprévue » désigne toute période pendant laquelle les Services Cloud Oracle ne sont pas Disponibles, mais sans inclure toute période où les Services Cloud Oracle ou tout composant des Services Cloud Oracle ne sont pas Disponibles en raison :

- » d'une panne, d'une dégradation des performances ou d'un dysfonctionnement résultant de scripts, de données, d'applications, de matériel, d'une infrastructure, d'un logiciel, de tests d'intrusion ou de moyens de surveillance ordonnés, fournis ou réalisés par Vous ;
- » d'interruptions causées par un support prévu ou annoncé, ou les interruptions initiées par Oracle à Votre demande ou directive ou initiées par Vous pour le support, l'activation des configurations, des sauvegardes, et d'autres fins nécessitant la déconnexion temporaire des Services Cloud Oracle ;
- » de l'indisponibilité des services de gestion, auxiliaires ou d'administration, y compris les outils d'administration, les services de rapport, les services publics, les composants logiciel tiers, ou tout autre service de support des procédures de transaction de base, hors du contrôle d'Oracle ;
- » d'interruptions découlant de Votre équipement, d'équipement tiers ou de composants logiciels hors du contrôle d'Oracle ;

- » pour les Services Cloud à Distance Oracle, des interruptions ou autres indisponibilités de Votre centre de données, y compris celles causées par le support ;
- » pour les Services Cloud à Distance Oracle, des interruptions ou autres indisponibilités se produisant en dehors des heures sur site définies dans Votre commande pour le personnel des Opérations Cloud Oracle dans Votre centre de données ;
- » d'événements résultant d'une interruption ou d'un arrêt des Services Cloud Oracle suite à des circonstances pouvant raisonnablement représenter, selon Oracle, une menace importante pour le fonctionnement normal des Services Cloud Oracle, de l'infrastructure d'exploitation, de l'installation à partir de laquelle les Services Cloud Oracle sont fournis et mis à disposition, ou de l'intégrité de Votre Contenu (p. ex. un hacker ou une attaque par un programme malveillant) ;
- » des pannes causées par l'administration système, des commandes ou des transferts réalisés par Vos Utilisateurs ou Vos représentants ;
- » des pannes causées par des attaques de type « refus de service », des catastrophes naturelles, des changements provenant d'actions gouvernementales, politiques ou réglementaires, ou d'ordonnances de tribunal, des grèves ou des conflits de travail, des actes de désobéissance civile, des actes de guerre, des actes contre les parties (y compris les transporteurs et autres fournisseurs d'Oracle), ou d'autres cas de force majeure ou de circonstances hors du contrôle d'Oracle ;
- » de l'incapacité d'accéder aux Services Cloud Oracle ou des interruptions causées par Votre comportement, y compris Votre négligence ou manquement à Vos obligations contractuelles ;
- » de Votre manque de disponibilité ou un délai non raisonnable de réponse aux incidents qui nécessite Votre participation à l'identification source et/ou la résolution, y compris Vos responsabilités pour tous les Services Cloud Oracle ; ou
- » des pannes causées par des défaillances ou des instabilités de l'équipement ou des lignes électriques, de connectivité, de réseau ou de télécommunications suite à Votre conduite ou à des circonstances hors du contrôle d'Oracle.

Les Services Cloud Oracle sont « indisponibles » à tout moment pendant lequel un problème avec le service empêche Votre connectivité au service, comme indiqué dans la documentation Pilier des Services Cloud correspondante.

3.4 Surveillance

Oracle utilise une variété d'outils logiciels pour surveiller la disponibilité ou l'exécution des Services Cloud Oracle en vigueur et l'exécution de l'infrastructure et des composants réseau. Oracle ne surveille pas, ou ne s'occupe pas des déviations rencontrées par tout composant non géré par Oracle que Vous utilisez dans les Services Cloud Oracle, comme des applications n'appartenant pas à Oracle.


3.4.1 Composants Surveillés

Oracle surveille le matériel qui prend en charge les Services Cloud Oracle, et génère actuellement des alertes pour les composants réseau surveillés, tels que le Processeur, la mémoire, le stockage, la base de données, et d'autres composants. Le personnel des Opérations Cloud Oracle surveille des alertes associées aux déviations des seuils définis par Oracle, et suit les procédures d'exécution standard pour enquêter et résoudre les problèmes sous-jacents.

3.4.2 Outils de Surveillance et de Test du Client

Pour les Services Cloud Oracle qui fournissent un accès ssh à Votre service, Vous pouvez (a) utiliser Vos propres outils de tests, effectuer des tests de vulnérabilité ou de réseau, des tests d'intrusion pour chercher à mesurer, directement ou indirectement, la sécurité, ou (b) utiliser Vos propres outils de surveillance pour chercher à mesurer, directement ou indirectement, la sécurité ou la performance, conformément aux directives disponibles sur le portail de notifications Client.

Pour les Services Cloud Oracle qui ne fournissent pas un accès ssh, en raison d'éventuels effets négatifs sur la performance, la sécurité et la disponibilité des services, l'utilisation des tels outils est interdite.



Vous pouvez utiliser ou autoriser l'utilisation d'outils ou de technologies de récupération de données afin de collecter des données disponibles par le biais de toute interface utilisateur Oracle ou via des appels de service Web avec l'accord écrit exprès d'Oracle. Oracle se réserve le droit de demander à valider et à tester les outils de récupération de données proposés par Vous avant de les utiliser en production, puis de les valider et de les tester de la sorte tous les ans. Oracle peut exiger qu'un cahier des charges écrit soit signé afin d'exécuter lesdites tâches de test et de validation sous réserve de redevances supplémentaires.

Vous ne pouvez pas apporter de modifications à la charge utile au-delà du volume autorisé en vertu des droits prévus dans Votre commande.

Oracle se réserve le droit de supprimer ou de désactiver l'accès à tout outil ou à toute technologie qui viole les directives du présent article, sans aucune responsabilité envers Vous.

4 Conditions Générales sur la Gestion du Changement sur le Cloud Oracle

4.1 Gestion du Changement et Support sur le Cloud Oracle

Oracle Cloud Operations apporte des changements à l'infrastructure matérielle cloud, aux logiciels d'exécution, aux logiciels produit, et aux applications logicielles prises en charge fournis par Oracle comme faisant partie des Services Cloud Oracle, afin de maintenir la stabilité, la disponibilité, la sécurité, l'exécution, et l'actualisation opérationnelle des Services Cloud Oracle. Oracle suit des procédures de gestions des changements formelles pour réviser, tester, et approuver les changements avant qu'ils soient exécutés par le service de production.

Les changements apportés par le biais des procédures de gestion du changement incluent les activités de support des services, les mises à niveau et les mises à jour ainsi que les changements propres au client. Les procédures de gestion du changement des Services Cloud Oracle sont conçues pour réduire le nombre d'interruptions du service lors de la mise en œuvre des changements.

Oracle prévoit des périodes de support spécifiques pour les changements qui peuvent nécessiter la mise en indisponibilité des Services Cloud Oracle pendant la période de support. Oracle veille à ce que les procédures de gestion du changement soient menées pendant les périodes de support programmées, tout en tenant compte des moments où le trafic est plus faible et des exigences régionales.

Oracle communiquera un préavis en cas de modifications du calendrier standard des périodes de support. Concernant les changements et mises à niveau propres au Client, Oracle coordonnera les périodes de support avec Vous si possible.

Pour les changements qui doivent entraîner une interruption du service, dans le cas de supports programmés, les durées des périodes de support ne sont pas incluses dans le calcul des minutes d'une Interruption Imprévue pour la période de mesure mensuelle du Niveau de Disponibilité des Services (voir les *Conditions Générales sur les Objectifs de Qualité du Service Cloud Oracle* ci-dessus). Oracle emploie des efforts commercialement raisonnables pour utiliser le moins possible ces périodes de support prévues et réduire la durée des événements de support qui provoquent des interruptions du service.

Pour les Services Cloud Oracle qui Vous permettent d'effectuer des activités de support, Vous êtes responsable de la configuration et du support des systèmes d'exploitation et d'autres logiciels associés.

4.1.1 Support d'Urgence

Oracle peut être amenée à exécuter un support d'urgence afin de protéger la sécurité, les performances, la disponibilité ou la stabilité des Services Cloud Oracle. Le support d'urgence peut inclure des correctifs de logiciel et/ou un support du système de base, selon les besoins. Oracle s'efforce de minimiser l'utilisation des supports d'urgence, et sous réserve des circonstances raisonnables définies par Oracle, s'efforcera de fournir un préavis 24 heures avant un support d'urgence nécessitant une interruption des services.

4.1.2 Changements Majeurs de Support

Afin de garantir la stabilité, la disponibilité, la sécurité et les performances continues des Services Cloud Oracle, Oracle se réserve le droit d'apporter des changements importants à son infrastructure matérielle, ses logiciels



d'exploitation, ses logiciels applicatifs et ses logiciels d'application de support sous son contrôle, généralement dans la limite de deux interventions par année calendaire. Tout changement majeur est considéré comme un support programmé et peut causer l'indisponibilité des Services Cloud Oracle. Chaque événement doit avoir lieu en même temps que la période de support programmée. Oracle s'efforcera de fournir un avis 60 jours avant un tel changement majeur.

4.1.3 Migrations des Centres de Données

Oracle peut migrer Vos Services Cloud Oracle déployés dans les centres de données retenus par Oracle entre des centres de données de production situés dans la même région de centre de données si jugé nécessaire par Oracle ou en cas de reprise d'activités après un sinistre. Pour les migrations des centres de données à des fins autres que la reprise d'activités après un sinistre, Oracle Vous fournira un préavis minimum de 30 jours.

4.2 Versions des Logiciels

4.2.1 Mises à niveau et Mises à jour logicielles

Oracle exige de tous les clients des Services Cloud Oracle de maintenir à jour les versions des logiciels des Services Cloud Oracle en vigueur en installant les versions désignées par Oracle comme étant généralement disponibles (GA) pour de tels Services Cloud Oracle. Les mises à jour ou les mises à niveau des logiciels suivront la parution de toute publication GA et sont nécessaires pour maintenir la version des Services Cloud Oracle en vigueur. Les obligations d'Oracle en vertu des présentes Conditions Générales de Livraison (y compris les *Conditions Générales de Continuité du Service Cloud Oracle*, les *Conditions Générales sur les Objectifs de Qualité du Service Cloud Oracle*, et les *Conditions Générales du Support Cloud Oracle*) dépendent de Votre maintien de la version GA en vigueur. Oracle n'est pas responsable des problèmes de performance, de fonctionnalité, de disponibilité ou de sécurité rencontrés avec les Services Cloud Oracle qui peuvent découler de l'utilisation d'une version antérieure.

4.2.2 Fin de Vie


Oracle ne prendra pas en charge le support des versions antérieures au-delà des Conditions Générales de Fin de Vie décrites comme suit. Oracle n'hébergera et n'effectuera le support que des versions GA d'un Service Cloud Oracle prévu. Toutes les autres versions des Services Cloud Oracle sont considérées comme étant en « fin de vie » (EOL). Oracle ne fournit pas de Services Cloud Oracle pour les versions EOL. Vous devez mettre à niveau les Services Cloud Oracle vers la dernière version avant l'EOL d'une version donnée. Vous reconnaissez que tout manquement à réaliser la mise à niveau avant la Fin de Vie d'une version de Service Cloud Oracle peut entraîner la mise à niveau automatique réalisée par Oracle ou une suspension des Services Cloud Oracle. Dans certains cas où une version de Service Cloud Oracle atteint sa Fin de Vie et où Oracle ne met pas à disposition de version mise à niveau, Oracle peut indiquer un Service Cloud Oracle de remplacement et exiger de Vous d'effectuer une transition vers ce service.

5 Conditions Générales de Support du Cloud Oracle

Le support décrit dans les présentes *Conditions Générales de Support du Cloud Oracle* s'applique uniquement aux Services Cloud Oracle et est fourni par Oracle dans le cadre de ces Services Cloud Oracle en vertu de Votre commande. Oracle peut rendre disponible, et Vous pouvez les commander pour des redevances supplémentaires, des offres de service de support supplémentaire mises à disposition pour les Services Cloud Oracle par Oracle.

5.1 Conditions du Support du Cloud Oracle

5.1.1 Redevances de Support



Les redevances que Vous payez pour les Services Cloud Oracle en vertu de Votre commande incluent le support décrit dans les présentes *Conditions Générales de Support du Cloud Oracle*. Des redevances supplémentaires s'appliquent à toute offre de services de support Oracle supplémentaire achetée par Vous.

5.1.2 Période de Support

Le support Oracle pour les Services Cloud Oracle est disponible à la date d'entrée en vigueur de votre commande et reflète une période de support de 12 mois (la « période de support »), sauf indication contraire dans Votre commande. Oracle n'est pas obligée de fournir le support décrit dans les présentes *Conditions Générales de Support du Cloud* au-delà de la période de support ou après résiliation desdits services.

5.1.3 Contacts Techniques

Vos contacts techniques sont les seuls référents entre Oracle et Vous concernant les Services Cloud Oracle de support. Ces contacts techniques doivent avoir au minimum une formation initiale de base au service et, au besoin, une formation complémentaire appropriée pour un rôle spécifique ou pendant la phase d'implémentation, pour un usage particulier du produit/service et une migration. Vos contacts techniques doivent avoir de bonnes connaissances des Services Cloud Oracle afin de participer à la résolution des problèmes relatifs au système et d'aider Oracle à analyser et à résoudre les demandes d'assistance. Lorsqu'il soumet une demande d'assistance, Votre contact technique doit avoir une connaissance de base du problème rencontré et être capable de le reproduire afin d'aider Oracle à le diagnostiquer et à le catégoriser. Pour éviter toute interruption des Services Cloud Oracle de support, Vous devez informer Oracle chaque fois que les responsabilités du contact technique sont transférées à une autre personne.

5.1.4 Support du Cloud Oracle

Le Support Oracle pour les Services Cloud Oracle se compose des éléments suivants :

- » un diagnostic des problèmes rencontrés avec les Services Cloud Oracle ;
- » des efforts commerciaux raisonnables pour résoudre les erreurs rapportées et vérifiables dans les Services Cloud Oracle, afin que ces Services Cloud Oracle fonctionnent en conformité avec tous les points essentiels décrits dans la Documentation du Logiciel associée ;
- » un support pendant les activités de Gestion du Changement décrites dans les *Conditions Générales sur la Gestion du Changement sur le Cloud Oracle* ;
- » une aide aux demandes d'assistance technique 24 h/24 et 7 j/7 ;
- » un accès 24 h/24 et 7 j/7 à un Portail de Support Client du Cloud prévu par Oracle (p. ex. My Oracle Support) et un Support Direct par Téléphone pour enregistrer les demandes d'assistance ;
- » un accès aux forums communautaires ;
- » une assistance de service non technique pour le Client pendant les heures de bureau normales d'Oracle (8 h à 17 h, heure locale).

5.2 Systèmes de Support Client du Cloud Oracle

5.2.1 Portail de Support Client du Cloud

Oracle fournit le support pour le Service Cloud Oracle que Vous avez acquis par le biais du Portail de Support Client du Cloud conçu pour ce Service Cloud Oracle. L'accès au Portail de Support Client du Cloud est régi par les Conditions d'Utilisation publiées sur le site Internet de support désigné. Ces dernières peuvent faire l'objet de modifications. Un exemplaire de ces conditions est disponible sur demande. L'accès au Portail de Support Client du Cloud est limité aux contacts techniques désignés par Vous et à d'autres utilisateurs autorisés des Services Cloud Oracle. Le cas échéant, le Portail de Support Client du Cloud fournit des détails sur le support aux contacts techniques désignés par Vous pour qu'ils puissent utiliser le support pour les Services Cloud Oracle. Toutes les notifications et alertes de service pertinentes pour Votre Service Cloud Oracle s'affichent sur ce portail.

5.2.2 Support Direct par Téléphone

Vos contacts techniques peuvent accéder au support direct par téléphone via les numéros de téléphone et coordonnées disponibles sur le site Web de support d'Oracle à l'adresse <http://www.oracle.com/support/contact.html>.

5.3 Définitions des Niveaux de Gravité

Les demandes d'assistance pour les Services Cloud Oracle peuvent être soumises à Votre contact technique désigné via le Portail de Support Client du Cloud indiqué ci-dessus. Vous et Oracle choisissez le niveau de gravité de la demande d'assistance soumise par Vous d'après les définitions indiquées ci-dessous :

Gravité 1

Votre utilisation en production des Services Cloud Oracle est interrompue ou Votre travail ne peut pas raisonnablement continuer. Le problème crée une perte totale de service. Son fonctionnement est critique pour l'exploitation de l'activité et la situation représente un cas d'urgence. Une demande d'assistance de Gravité 1 se caractérise par l'une ou par plusieurs des caractéristiques suivantes :

- » Corruption des données
- » Une fonction documentée essentielle n'est pas disponible
- » Le système est suspendu de manière indéfinie, causant des retards inacceptables ou indéterminés, en termes de ressources ou de réactivité
- » Le système échoue et ces échecs se répètent après chaque tentative de redémarrage

Oracle fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes d'assistance de Gravité 1 dans un délai de quinze (15) minutes. Oracle travaillera 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jusqu'à ce que la demande d'assistance de Gravité 1 soit résolue, une solution de contournement raisonnable soit mise en place ou pour autant qu'un progrès utile peut être fait. Vous devez fournir à Oracle un contact technique durant cette période en continu, pour l'aider à recueillir des données, effectuer des tests, et mettre en œuvre des correctifs. Vous devez proposer cette classification de niveau de gravité avec un soin particulier, afin que les situations de Gravité 1 valides obtiennent l'allocation de ressources nécessaires de la part d'Oracle.

Gravité 2

Le fonctionnement du service rencontre de graves problèmes. Des fonctionnalités importantes des Services Cloud Oracle sont indisponibles sans aucune solution de contournement acceptable ; toutefois, une utilisation restreinte peut être poursuivie.

Gravité 3

Le fonctionnement du service rencontre de légers problèmes. Ce dysfonctionnement occasionne une gêne, pouvant nécessiter une solution de contournement pour restaurer un fonctionnement normal.

Gravité 4

Vous demandez une information, une optimisation ou une explication concernant la documentation relative aux Services Cloud Oracle, mais il n'y a aucun impact sur le fonctionnement du service. Le fonctionnement du service ne rencontre pas de problèmes particuliers.

5.4 Modification du Niveau de Gravité de la Demande d'Assistance

5.4.1 Niveau de Gravité Initial

Lorsqu'une demande d'assistance est acceptée, Oracle enregistre pour cette dernière un niveau de gravité initial sur la base des définitions des niveaux de gravité stipulées ci-dessus. Une fois qu'Oracle a accepté une demande d'assistance, sa priorité est de résoudre les problèmes à la base de la demande d'assistance. Le niveau de gravité d'une demande d'assistance pourra être ajusté comme indiqué ci-dessous.

5.4.2 Passage à un Niveau de Gravité Inférieur

Si durant le processus de demande d'assistance, le problème ne répond plus au niveau de gravité initialement attribué en raison de l'impact effectif sur l'activité de production du Service Cloud Oracle concerné, il passera alors à un niveau de gravité inférieur correspondant mieux à l'impact effectif.

5.4.3 Passage à un Niveau de Gravité Supérieur

Si durant le processus de demande d'assistance, le problème nécessite l'attribution d'un niveau de gravité supérieur par rapport au niveau initialement attribué en raison de l'impact effectif sur l'activité de production du Service Cloud Oracle concerné, il passera alors à un niveau de gravité supérieur correspondant mieux à l'impact effectif.

5.4.4 Respect des définitions des Niveaux de Gravité

Vous devez vous assurer que l'attribution ou l'ajustement de toute désignation d'un niveau de gravité corresponde bien à l'impact effectif sur l'activité de production du Service Cloud Oracle concerné. Vous reconnaissez qu'Oracle ne pourra être tenue responsable si les critères de performance ne sont pas satisfaits suite à un abus ou à une mauvaise désignation du niveau de gravité.

5.5 Réaffectation d'une Demande d'Assistance

Quand les demandes d'assistance sont réaffectées, l'analyste d'Oracle chargé de l'assistance sollicite le responsable de la réaffectation des demandes d'assistance d'Oracle qui se charge alors de la réaffectation. Le responsable des réaffectations des demandes d'assistance Oracle collaborera avec Vous pour développer un plan d'action et mettre à disposition les ressources appropriées d'Oracle. Si le problème à la base de la demande d'assistance service n'a pas été résolu, Vous pouvez contacter le responsable de la réaffectation des demandes d'assistance Oracle afin qu'il consulte la demande et, si besoin est, qu'il sollicite son passage à un niveau supérieur. Pour faciliter la résolution d'une demande d'assistance réaffectée, il Vous est demandé de fournir des contacts au sein de Votre entreprise se trouvant au même niveau que les contacts au sein d'Oracle auxquels la réaffectation de la demande d'assistance a été adressée.

6 Conditions Générales de Suspension et de Résiliation du Cloud Oracle


6.1 Résiliation des Services Cloud Oracle

Dès résiliation ou expiration des Services Cloud Oracle en vertu de Votre commande, ou à Votre demande, Oracle supprimera ou rendra inaccessible les Services Cloud Oracle de production, y compris Votre Contenu résidant dans ceux-ci d'une manière visant à s'assurer qu'ils ne peuvent pas être raisonnablement accessibles ou lus, sauf en cas d'obligation légale imposée à Oracle qui l'empêche de supprimer tout ou partie de l'environnement des services.

Pour une période d'au moins 60 jours après la résiliation ou l'expiration des Services Cloud Oracle, Oracle rendra disponible Vos données de production via des protocoles sécurisés, ou conservera l'accès au système des services, aux fins de récupération de données par Vous. Durant cette période, le système des services ne doit pas être utilisé pour des activités de production. Oracle n'a aucune obligation quant à la rétention de Votre Contenu après cette période de 60 jours.

Si Vous avez besoin d'assistance de la part d'Oracle pour obtenir l'accès à Votre Contenu ou des copies de celui-ci, Vous devez créer une demande d'assistance dans le Portail de Support Client du Cloud applicable au service (par ex., My Oracle Support).

Le recouvrement des données ou toute autre assistance relative à celui-ci par Oracle ne concerne pas les Services Cloud Oracle qui ne stockent pas Votre Contenu. Vous êtes responsable d'assurer, si ces Services Cloud Oracle dépendent de Services Cloud Oracle indépendants (ledit Service de Stockage Cloud ou Service Cloud de Base de



Données) pour le stockage de données, et que ces Services Cloud Oracle indépendants disposent d'une durée de validité jusqu'à la fin du Service Cloud Oracle en cours de résiliation pour effectuer la récupération des données.

Pour les Services Cloud à Distance Oracle, Vous devez rendre disponible pour la récupération par Oracle tout composant matériel relatif au Service Cloud à Distance Oracle (y compris l'équipement d'accès) fourni par Oracle en bon état de fonctionnement et dans le même état qu'au début des Services Cloud à Distance Oracle sous réserve d'une usure raisonnable suite à une utilisation normale.

6.2 Résiliation des Environnements Pilotes

Les présentes Conditions Générales de Suspension et de Résiliation du Cloud Oracle s'appliquent aux pilotes de production des Services Cloud Oracle. Les pilotes de production ne sont pas disponibles pour tous les Services Cloud Oracle.

6.3 Suspension Due à une Violation

Si Oracle détecte une violation, ou est contactée au sujet d'une violation, de toute stipulation relative aux Services Cloud Oracle ou des conditions générales d'utilisation, Oracle désignera un chargé d'investigation. Ce chargé d'investigation peut prendre des mesures, telles que notamment, la suspension des comptes utilisateur, la suspension des comptes administrateur ou la suspension de l'accès aux Services Cloud Oracle jusqu'à ce que les problèmes soient résolus.







Oracle Corporation, World Headquarters

500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065, USA

Worldwide Inquiries


Phone: +1.650.506.7000
Fax: +1.650.506.7200

CONNECT WITH US

-  blogs.oracle.com/oracle
-  facebook.com/oracle
-  twitter.com/oracle
-  oracle.com

Integrated Cloud Applications & Platform Services

Copyright © 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

 Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

