

The Enterprise Learning Strategy and Business Case Service-France

1. Champ d'application

Ce service ("Service") propose du conseil dans les domaines suivants : analyse de l'état actuel de la formation d'entreprise du Client, définition de l'état de la formation d'entreprise souhaité à l'avenir par le Client et génération d'un rapport ("Rapport") de constatations et de recommandations. Le Rapport se compose des éléments suivants : un résumé comprenant des recommandations définissant une stratégie de formation, des objectifs métier et exigences du Client en matière de formation d'entreprise, une description détaillée du processus utilisé lors de la réalisation de l'analyse stratégique, des solutions recommandées, un dossier commercial illustrant l'impact bénéfique des recommandations sur les objectifs métier de la formation d'entreprise, ainsi que les étapes suivantes recommandées. Seules les prestations livrables répertoriées dans la Liste de services sont prises en charge par Sun.

2. Tâches et produits livrables :

□ Approche :

Sun fournit ce Service au Client en respectant les phases suivantes :

Phase 1 : réalisation de la planification du projet et lancement du projet.

Phase 2 : réalisation de l'analyse stratégique.

Phase 3 : création et livraison du rapport.

□ Phase 1 : réalisation de la planification du projet et lancement du projet.

Sun réalise les tâches suivantes et fournit les Produits livrables suivants :

1. Collecte d'informations Client pertinentes.
2. Développement du plan de projet.
3. Définition et documentation des facteurs de réussite identifiés par le client.
4. Identification du personnel compétent, des documents et des sources de données clés à utiliser pour l'analyse stratégique réalisée pendant la phase 2.
5. Obtention d'un résumé des exigences métier stratégiques identifiées par le Client.
6. Description du contenu du Rapport à réaliser avec ce service.

□ Phase 2 : réalisation de l'analyse stratégique

Sun réalise les tâches suivantes et fournit les Produits livrables suivants :

1. Étude des documents et des sources de données clés (c.-à-d. les objectifs métier stratégiques, les descriptions de poste, les données relatives à la formation, les données relatives aux compétences existantes, etc.) afin d'identifier les objectifs métier en matière de formation d'entreprise.
2. Conduite de sessions de travail avec les membres du personnel sélectionnés.
3. Réalisation, en vertu de l'accord mutuel préalable, des éléments suivants : entretiens avec les membres clés du personnel (pour la collecte de données sur les différents besoins en matière de formation d'entreprise et d'exigences métier). direction de groupes

de discussion en vue d'une vérification des données et/ou conduite d'enquêtes sur la formation d'entreprise.

□ **Phase 3 : création et livraison du rapport**

Sun réalise les tâches suivantes et fournit les Produits livrables suivants :

1. Première ébauche du rapport.
2. Passage en revue du rapport avec le Client.
3. Révision du rapport en tenant compte des commentaires et suggestions du Client.
4. Livraison du Rapport au Client.

3. Responsabilités du Client

- Le Client doit assigner un chef de projet ("Chef de projet") :
 - Conformément aux exigences de Sun, le Chef de projet du Client assure la gestion et la direction du personnel afin de garantir le bon déroulement du projet.
 - Il doit fournir en temps opportun toutes les informations et ressources utiles afin de permettre à Sun de réaliser les tâches décrites dans la présente Liste de services.
 - Enfin, il doit être facilement joignable et disponible sur le terrain pendant la durée de la prestation.

Le Chef de projet est responsable des prestations livrées dans le cadre de l'exercice du Service.

- Le Client doit :
 - satisfaire aux exigences système et/ou métier générales suivantes, incluant mais ne se limitant pas aux éléments suivants : documents métier et professionnels pertinents et experts techniques ;
 - mise à disposition d'un espace de travail adéquat lors des visites de Sun sur site, de même qu'un accès à un téléphone, une photocopieuse, un fax, une salle de réunion et une imprimante ;
 - fourniture des copies des documents et des sources de données clés identifiant les objectifs métier et de formation d'entreprise ;
 - accès au personnel clé du Client ; notamment les membres des équipes commerciales, informatiques et opérationnelles.

4. Hypothèses et dépendances

La prestation du Service par Sun est soumise aux hypothèses suivantes, ainsi qu'à toute autre condition mentionnée dans la Liste de services. Sun se réserve le droit de modifier le prix, le champ d'application ou le calendrier de la prestation du Service, dans l'éventualité où l'une des hypothèses s'avère inexacte ou incomplète, ou si le Client n'assume pas l'une des responsabilités prévues selon les termes de la présente Liste de services :

- Un chef de projet Sun se charge de coordonner les activités de gestion du projet avec le

Chef de projet désigné par le Client. Le chef de projet Sun est en priorité responsable de la coordination des activités liées à la prestation du Service. Il s'occupe notamment de planifier les ressources et de vérifier que les tâches et produits livrables entrent dans le champ d'application du Service et constitue l'interlocuteur unique du Client chez Sun pour toute question relative au Service.

- Les employés du Client chargés d'assister le personnel de Sun doivent être adéquatement formés et compétents dans leurs domaines respectifs.
- Le Service est fourni pendant les horaires de travail habituels de Sun, à l'exception des jours fériés.
- Le cas échéant, Sun peut faire appel à des sous-traitants dans le cadre de la prestation du Service.
- Le Service prend effet à la date convenue entre Sun et le Client.
- La réception de la livraison par le Client sous-entend l'acceptation des prestations livrables décrites dans la présente Liste de services.
- En raison des éventuelles informations confidentielles qu'elles peuvent contenir, les prestations livrables par Sun sont assujetties aux modalités d'utilisation et de non-divulgaration mentionnées dans le contrat de service, décrit ci-dessous, entre le Client et Sun.
- Si Sun et le Client considèrent qu'une visite sur site s'avère nécessaire, le Client doit prendre en charge les frais de déplacement et de logement occasionnés.

5. Contrôle des changements

Les objectifs du contrôle des changements ("Contrôle des changements") se définissent comme suit :

- Évaluer l'incidence des modifications apportées au champ d'application, concernant le calendrier, les ressources et le coût du projet.
- Offrir un vecteur officiel d'approbation des modifications pouvant être apportées à la présente Liste de services.
- Évaluer l'incidence des modifications.
- Consigner toutes les modifications à apporter aux ressources pédagogiques du projet prévues par la Liste de services.

Si le Client souhaite modifier une ressource entrant dans le champ d'application de la Liste de services, ce changement ("Changement") relève de l'appréciation exclusive de Sun et doit s'effectuer selon la procédure indiquée ci-après :

Si le Changement est considéré de type matériel, le formulaire standard de demande de modification (le "Formulaire") doit être dûment rempli par Sun et envoyé au Client. Avant que Sun ne procède au Changement, Sun et le Client doivent donner leur accord écrit eu égard au Changement décrit dans le Formulaire, notamment sur l'incidence des modifications apportées au champ d'application, concernant le calendrier, les ressources et le coût du Service. Une fois le Changement accepté par le Client, celui-ci doit signer et renvoyer le Formulaire à Sun, puis modifier son bon de commande afin d'y inclure les frais supplémentaires liés au Changement ou fournir toute autre garantie de paiement requise par Sun. L'acceptation du Changement tel qu'il est décrit dans le Formulaire entraîne la modification du Service que Sun s'engage à fournir conformément à la présente Liste de

services. En cas de désaccord du Client vis-à-vis de tout changement ayant une incidence sur le calendrier, les ressources ou les tarifs, les parties doivent remplir leurs obligations quant au Service, conformément à la Liste de services.

Ce Service est soumis au contrat de services existant conclu entre Sun et le Client et régissant la livraison des Services. S'il n'existe pas de contrat de services régissant la livraison des Services entre Sun et le Client, la livraison des Services par Sun est soumise aux termes disponibles à l'adresse www.sun.com/sales/salesterms. La présente Liste de services ou SOW ne constitue pas une offre de la part de Sun. Sauf indication contraire, les Services décrits ci-dessus ne sont proposés que dans le pays susmentionné, dans les limites de leur disponibilité. Toute mention du « Client » dans cette Liste de services pourra recevoir les Services.

Dernière révision : Janvier 2009