

Performance Metrics and Return on Investment (ROI) - France

1. Champ d'application

Le présent service ("Service") permet au Client de bénéficier d'une analyse de retour sur investissement ("ROI") pour une intervention commerciale spécifique ou une série d'interventions commerciales. Les interventions généralement analysées dans le cadre de ce Service sont les suivantes : activités de formation ou modifications des processus, des systèmes, des équipements ou du personnel. L'intervention analysée dans le cadre de ce Service sera convenue d'un commun accord entre le Client et Sun. L'analyse d'une intervention résulte d'une méthodologie statistique. Ce Service adapte cette méthodologie éprouvée aux besoins du Client et exécute la version adaptée au Client. L'exécution de la méthodologie adaptée génère un Rapport d'analyse du ROI ("Rapport"). Aucun produit ou logiciel Sun ne sera fourni avec le Service, sous quelque forme qu'il soit. Seules les prestations livrables répertoriées dans la Liste de services sont prises en charge par Sun.

2. Approche, tâches et produits livrables

Approche

Sun fournira ledit Service au Client en plusieurs phases comme suit :

Phase 1 : Initiation

Phase 2 : Description détaillée du Modèle d'analyse commerciale

Phase 3 : Préparation des données du ROI

Phase 4 : Analyse du ROI et rapports

Phase 1 : Initiation

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

Au cours de cette phase, Sun rencontrera des contacts clés du Client en vue de planifier les phases suivantes. Sun, en collaboration avec le Client, spécifiera les caractéristiques de l'intervention devant être enregistrées. Sun et le Client vérifieront ensuite le nombre de participants, la taille et la nature du groupe de contrôle, les caractéristiques des mesures de valeur et de rentabilité et les descripteurs des participants devant être capturés. De plus, pendant cette phase, Sun résumera l'approche du projet, en précisant la méthodologie, les rôles, les responsabilités, le calendrier de travail et les ressources existants. Toutes les activités susmentionnées sont résumées dans le Produit livrable remis à l'issue de cette phase, le plan de projet (« Plan de projet »).

Phase 2 : Description détaillée du Modèle d'analyse commerciale du ROI

Sun réalise les tâches suivantes et fournit les Produits livrables suivants : Sun organisera une ou plusieurs réunions de conception avec le Client, comme il en a été convenu mutuellement. Au cours de ces réunions de conception, Sun et le Client définiront dans quelle mesure la méthodologie éprouvée sera adaptée au Client, en vue d'établir le modèle d'analyse commerciale du ROI du Client (« Modèle »). Ce Modèle identifiera les sources et procédures d'extraction de toutes les Données Client nécessaires (telles que définies au point 3 ci-dessous), définira dans quelle mesure les Données du Client seront horodatées convenablement, identifiera les séries d'opérations devant être réalisées pour préparer les données brutes à l'analyse du ROI

et définira les opérations statistiques spécifiques devant être exécutées. Le Produit livrable de cette phase est le Modèle.

Phase 3 : Préparation des données du retour sur investissement (ROI)

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

Dans cette phase, le Client et Sun extrairont des Données Client horodatées convenablement et exécuteront les séries d'opérations nécessaires pour préparer ces Données Client brutes à l'analyse du ROI. À l'issue de cette phase, les Données Client sont prêtes pour l'analyse du ROI et la génération d'un rapport.

Phase 4 : Analyse du ROI et rapports

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

Dans cette phase, Sun procédera à l'analyse du ROI définie à la Phase 2 et générera le Rapport. Ce Rapport, le Produit livrable de cette phase, contient des tableaux et graphiques de synthèse des bénéfices, des coûts et du ROI. Sun examinera ce Rapport avec le 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 le présent cahier des charges.
 - Enfin, il doit être facilement joignable et disponible sur le terrain pendant la durée de la prestation.

Le Chef de projet sera chargé de recevoir tous les Produits et services livrables attendus à la suite dudit Service, et aura tout pouvoir pour accorder au Client les autorisations requises, en vertu de la disposition intitulée Gestion des modifications ci-dessous ou de toute autre disposition. Le Client désignera un Chef de projet.

- Le Client doit :
 - offrir un espace de travail adéquat à tous les collaborateurs de Sun, ainsi que l'accès à un téléphone, une photocopieuse, un télécopieur, une salle de réunion et une imprimante ;
 - mettre Sun en relation avec le personnel compétent ;
 - fournir à Sun des exemplaires de la documentation appropriée concernant les processus et les données ;
 - fournir des « Données Client », définies comme suit : (a) la liste des participants et des membres du groupe de contrôle de base ; (b) la date à laquelle chaque participant a effectué l'intervention commerciale ; (c) les mesures de valeur et de rentabilité et les descripteurs de chaque participant et membre du groupe de contrôle de base, y compris l'unité de mesure, la valeur par unité et la plage des valeurs valables pour chaque élément de données sur une période convenue d'un commun accord, avant et après l'intervention commerciale en vue d'obtenir des résultats statistiquement valables ; (d) la date à laquelle chaque mesure commerciale a été collectée ; (e) le participant et le membre du groupe de contrôle

de base dont chaque descripteur et mesure de valeur et de rentabilité ont été collectés ; et (f) le coût total de l'intervention commerciale tel que calculé par le Client, en précisant, au minimum, le coût par participant ou pour le nombre total de participants. Toutes ces Données Clients seront fournies dans un format lisible variable, avec comme séparateur une virgule ou une tabulation (ou tout autre format convenu d'un commun accord entre Sun et le Client).

- fournir les données relatives aux participants et au groupe de contrôle de base, dans la mesure du possible, qui ont été sélectionnées aléatoirement.
- fournir l'aide et l'assistance à Sun pour résoudre les conflits entre le format/contenu convenu des données susmentionnées et le format/contenu des données réellement fourni.
- permettre à Sun l'accès à ses locaux ainsi qu'aux systèmes internes et externes nécessaires à la formation

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 susmentionnées :

- Le Client rémunérera Sun pour ledit service conformément aux tarifs et au barème (y compris les frais kilométriques) définis dans le Barème des tarifs ou la Confirmation de commande applicable.
- Sun et le Client reconnaissent que l'analyse générera des résultats valables statistiquement de façon plus certaine si les participants et le groupe de contrôle de base sont sélectionnés au hasard.
- 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 aura pour responsabilité première de coordonner toutes les activités relatives au dit Service, y compris la planification des ressources, et de confirmer que les activités du projet et les Produits et services livrables relèvent du domaine d'application de ce cahier des charges. Il servira d'interlocuteur unique de Sun pour ledit Service.
- Le personnel du Client désigné pour aider Sun devra être correctement formé dans sa sphère de responsabilité (par exemple, les experts techniques sur les systèmes hérités dont seront extraites les données ROI).
- Les réunions se tiendront dans les locaux du Client ou de Sun. Certaines réunions peuvent avoir lieu via des technologies de téléconférence.
- Le calendrier estimatif de prestation du Service représente le meilleur jugement technique de Sun, sur la base des informations disponibles. La durée réelle du Service peut varier.
- Sun se réserve le droit de recourir à des sous-traitants pour des tâches que la société juge appropriées.
- L'engagement commencera à une date convenue d'un commun accord.
- Les Services décrits ci-dessus sont fonction des disponibilités.

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 moyen formel d'approbation des modifications pouvant être apportées à la présente Liste de services.
- 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