

**Sun Java System Application Server Software (Release 9.1)
Canada**

1. Champ d'application

Ce service propose au client une aide en ligne et une assistance téléphonique pour les problèmes de logiciels et autres éléments livrables, décrites dans la section 2 ci-dessous, pour le logiciel Sun de serveur d'applications de système Java, version 9.1. Sun fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour satisfaire aux demandes du Client.

2. Tâches et Éléments Livrables par Sun

Le « logiciel couvert » correspond à la version binaire du logiciel Sun de serveur d'applications de système Java, version 9.1 pour lequel le client a payé les frais applicables en lien avec ce service. Les services suivants sont fournis pendant chaque terme annuel pour lequel les frais correspondants ont été payés, selon le nombre d'interfaces. Le Client doit avoir une licence valide pour utiliser le Logiciel Couvert.

Trois niveaux d'assistance sont offerts :

<i>Caractéristiques de la souscription</i>	<i>Standard</i>	<i>Premium</i>	<i>Premium Plus</i>
UGS vendues	Unités à 4 interfaces ou Unités à 32 interfaces	Unités à 4 interfaces ou Unités à 32 interfaces	Unités à 4 interfaces ou Unités à 32 interfaces
Assistance technique en ligne et par téléphone	12 heures par jour, 5 jours par semaine	24 heures sur 24, 7 jours sur 7	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
Accès à une base de connaissances	●	●	●
Accès aux mises à jour du logiciel	●	●	●
Alertes et avis Sun	●	●	●
Assistance experte d'un développeur Sun	24 heures de délais pour une réponse (pour 32 interfaces ou plus)	24 heures de délais pour une réponse (pour 32 interfaces ou plus)	24 heures de délais pour une réponse (pour 32 interfaces ou plus)
Crédits de formation SunSpectrum (en cas d'admissibilité)	●	●	●
Assistance interopérabilité SunVIP	Non incluse	●	●
Porte-parole du client	Non inclus	Non inclus	●
Équipe d'assistance axée sur le client	Non incluse	Non incluse	●

2.1 Assistance du logiciel :

Sun fournira l'assistance (« assistance ») du logiciel à un des niveaux de service suivants, selon le niveau de service auquel le client a droit (celui qu'il a acheté) :

- **Plan de service d'assistance standard du logiciel Sun** constitué de l'assistance en ligne et par téléphone pour les problèmes du logiciel couvert durant les heures d'ouverture locales étendues de Sun, sauf les jours fériés. De plus amples renseignements sur ce plan de service vous sont offerts à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>

- **Plan de service d'assistance Premium du logiciel Sun** constitué de l'assistance en ligne et par téléphone pour les problèmes du logiciel couvert, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. De plus amples renseignements sur ce plan de service vous sont offerts à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>

- **Plan de service d'assistance Premium Plus du logiciel Sun** constitué de tous les services inclus dans le plan de service d'assistance Premium du logiciel Sun en plus des éléments suivants:

- **Porte-parole du client.** Le porte-parole du Client assure les services suivants :

- a) Fournir de façon proactive de l'information à jour sur les questions touchant le soutien ;
- b) Analyser et gérer toutes les demandes d'assistance non réglées ;
- c) Produire l'analyse trimestrielle et les rapports quant aux performances de l'assistance technique ;
- d) Demander des mises à jour (correctifs) du logiciel lorsqu'il y a lieu et que cela s'applique à l'environnement du Client (et que le Client y a droit) ;
- e) Au besoin, aviser le client de manière proactive d'effectuer une mise à jour logicielle (rustine) à laquelle il a droit ;
- f) Établir et maintenir la relation avec les personnes-ressources du client et leur permettre d'accéder à toute l'information de soutien pertinente de Sun à laquelle ils ont droit ; et
- g) Fournir de l'information pertinente sur les produits, la formation et les services offerts par Sun.

- **Équipe d'assistance axée sur le client.** Ce service est basé sur les relations et il est fourni par les ressources d'ingénierie d'exploitation désignées (au maximum cinq (5) ingénieurs d'exploitation). Cette relation sera établie et maintenue entre les spécialistes techniques désignés par Sun et les personnes-ressources du Client.

Le plan de service d'assistance Premium Plus du logiciel Sun est décrit en détail à l'URL suivante : <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremplusspt-us-eng-20070714.pdf>

- **L'assistance experte d'un développeur (« DEA »)** est définie comme étant l'accès au personnel administratif d'ingénierie de Sun qui fournira au client des conseils sur la manière de régler des problèmes de programmation liés au logiciel couvert durant les efforts de développement. Des conseils sont également offerts concernant les solutions

de rechange, les meilleures pratiques et les directions à adopter pour le logiciel couvert. L'assistance experte ne couvre cependant pas l'examen de bogues, la résolution, les mises à jour logicielles ou les rustines. Sun ne fournit pas de services de développement dans le cadre du service d'assistance experte d'un développeur. Si le client paie les frais annuels applicables du service pour 32 interfaces du logiciel couvert, il a droit à l'assistance experte d'un développeur (DEA) pour toute la durée du terme du service. Le client peut demander une assistance experte vingt-quatre (24) heures sur 24, 7 jours sur 7. En moyenne, un ingénieur d'exploitation sera affecté au problème dans le jour ouvrable. Le client soumettra une requête d'incident pour obtenir l'assistance experte (DEA) pour chaque problème technique particulier par le biais d'une communication Internet, à l'aide d'un modèle conçu par Sun :

<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

2.2 Révisions et Mises à Jour des Logiciels.

Accès aux Versions du Logiciel. Sauf avis contraire de Sun, le client recevra chaque mise à jour du Logiciel Couvert, dès sa commercialisation. Les mises à jour et toute documentation connexe du logiciel pourront être téléchargées si elles sont disponibles.

Accès aux Mises à Jour (Correctifs) du Logiciel. Sauf avis contraire de Sun, le client recevra les mises à jour (correctifs) du Logiciel Couvert dès leur commercialisation par Sun, le cas échéant. Les mises à jour du logiciel pourront être téléchargées, si elles sont disponibles.

2.3 Services Connectés

Service de Connection Sun.

Si le logiciel de Service de Connection de Sun fait partie du Logiciel Couvert, le Client recevra un accès par Internet au service de Connection Sun (« Service de Connaissance »), réservé à l'utilisation interne par le client en connexion avec le Service de Connection Sun – Logiciel.

Le Client pourra accéder à différents types de « canaux de connaissance » qu'il pourra utiliser uniquement en fonction du nombre de connecteurs de processeur pour lequel le Client a payé les frais applicables et tels que stipulé dans le devis ou la confirmation de commande pertinente.

Le Service de Connaissance fournit au Client des règles de correctifs, des renseignements sur les dépendances des correctifs (PKG/RPM) et d'autres renseignements relatifs à l'accès aux correctifs et aux mises à jour pour certains systèmes d'exploitation pris en charge de Sun ou de tiers permettant, comme RedHat, SuSE et Solaris (« Distributions de Prises en Charge »), dans la mesure où ces données et renseignements sont offerts commercialement. L'une des fonctionnalités du Service de Connaissance est d'alerter les Clients utilisant les Distributions prises en charge de toutes les nouveautés concernant certaines données et certains composants logiciels recommandés (appelés collectivement « Composants »), que ces Clients peuvent installer et utiliser pour faciliter les mises à niveau et la maintenance de leurs systèmes d'exploitation. Sun fournira des copies de ces composants ou un accès à ces derniers uniquement aux Clients détenteurs de licences ou d'abonnements actuels et valides pour les distributions prises en charge, ou alertera les Clients qu'ils peuvent obtenir ces

composants directement auprès du permettant applicable.

Le Client reconnaît que l'utilisation du service de connaissance peut être périodiquement perturbée par des interruptions de service prévues. Sun fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour atténuer les répercussions des interruptions de service prévues et pour aviser la Société à l'avance de tout temps d'indisponibilité planifié en rapport avec ces services.

- Le service Sun Connection est en constante évolution. Sun peut remplacer ou modifier le service Sun Connection en tout temps, à sa seule discrétion.
- L'adresse Internet d'une foire aux questions technique pour le logiciel de Service de Connection Sun est susceptible de changer et pourra être Mises-à-Jour et/ou supprimée à la discrétion de Sun.

Accès au Centre de Soutien en Ligne. Le Client aura accès au Centre de Soutien en Ligne, mais uniquement pour le Logiciel Couvert, pour effectuer plusieurs opérations par Internet, notamment :

- Soumettre une demande d'assistance;
- Connaître l'état d'une demande d'assistance;
- Maintenir des contacts pour le contrat de soutien;
- Mettre à jour les licences des logiciels (sauf dans le cas de Système d'Exploitation Linux et du logiciel de Service de Connection Sun);
- Obtenir certaines mises à jour logicielles auxquelles le client a droit (sauf les mises à jour pour le Système d'Exploitation Linux et le logiciel Sun Connection);

La disponibilité des fonctionnalités du centre de soutien en ligne peut varier selon les pays. Sun peut remplacer ou modifier le Centre de Soutien en Ligne en tout temps, à sa seule discrétion. L'utilisation du Centre de Soutien en Ligne est assujettie aux conditions d'utilisation du site sun.com.

SunSolve Online. Le Client pourra utiliser la base de données SunSolve 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, uniquement à des fins internes et pour le Logiciel Couvert, sous réserve des modalités et des conditions stipulées dans le Contrat de Licence SunSolve. Pour accéder à la base de données SunSolve, le Client devra ouvrir un compte en ligne et accepter le Contrat de Licence SunSolve. Le Client reconnaît et convient que le Contrat de Licence SunSolve régit l'accès par le Client à la base de données SunSolve ainsi que son utilisation. SunSolve En Ligne comprend les éléments suivants :

- Des articles informatifs, des guides de référence et des documents techniques liés aux produits Sun et destinés à maintenir et à améliorer les fonctionnalités, la disponibilité et les performances des produits Sun;
- Des articles relatifs au service d'assistance et des rapports sur les bogues et les mises à jour (correctifs) du logiciel offrant de l'information sur la résolution de problèmes matériels et logiciels connus;

- Des mises à jour des Logiciels Couverts, le cas échéant ;
- Le service SunSolve EarlyNotifier, qui permet au Client d'être informé de la révision ou de la mise à jour d'un document SunSolve;

Avis concernant les Services, le Soutien et les Logiciels. Le client recevra par voie électronique ou autre des avis périodiques de Sun contenant de l'information sur les services, l'assistance et les logiciels, à la discrétion de Sun. Ces renseignements seront fournis en anglais seulement.

2.4 Services de Formation de Sun

SunSpectrum Librairie d'Apprentissage en Ligne. Sun fournira au client l'accessibilité de choisir le titre de formation depuis SunSpectrum[MS] eLearning Library.

Les modules de formation sont disponibles au <http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

Crédits de Service de Formation de Sun. (voir Remarque 1) Sun fera la sélection et l'envoi d'un ensemble de services de formation conçus pour améliorer les compétences techniques des employés pour chaque période de douze mois au cours de laquelle le contrat du Client est valide. Chacun de ces ensembles doit être utilisé au cours de la période de douze mois correspondante. Ces services de formation viseront à comprendre les compétences existantes du Client, à répondre aux besoins de formation et à fournir une gamme de solutions de formation qui répondent à des besoins précis. Les services éducatifs fournis peuvent comprendre tout service qui provient des projets de formation de Sun (excluant le Corporate Learning Pass). Le nombre de crédits n'excédera pas plus de 2% de la valeur du contrat annuel du Client ou \$50,000 (ou son équivalent dans la monnaie locale) pendant une période de 12 mois.

Remarque 1 : Les crédits de service de formation de Sun seront seulement offerts aux clients dont la valeur annuelle du contrat d'assistance SunSpectrum dépasse un montant minimal. La valeur du contrat d'assistance est déterminée en calculant la valeur annuelle nette du contrat SunSpectrum pour tous les Systèmes Couverts par un contrat de service. Si le contrat d'assistance du Client ne dépasse pas la valeur annuelle minimale du contrat, ces services ne seront pas fournis. Pour connaître la valeur minimale de contrat requise, le Client peut consulter le site <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> ou contactez votre représentant Sun pour de plus amples informations.

3. Responsabilités du Client

Tests et Intégration. Le Client doit effectuer les opérations d'intégration et les tests appropriés sur les applications avant d'utiliser le Logiciel Couvert, En particulier les tests de contraintes, de volumétrie, les essais de bout en bout et les tests de fonctionnalités. La configuration de l'environnement de test doit être identique à celle du Logiciel Couvert et de l'environnement matériel pris en charge par Sun.

Maintenance du Système. Le Client effectuera toutes les opérations prescrites de maintenance du Système, notamment et pas uniquement, la Mise-à-Jour de logiciels, la maintenance de logiciel ou de microcodes, la maintenance de systèmes de fichiers et le suivi des diagnostics proactifs.

Personnel qualifié. Le Client doit s'assurer que les personnes-ressources qui formulent une demande d'assistance relative au logiciel couvert sont certifiées ou formées relativement au logiciel couvert pour poser un diagnostic et résoudre les problèmes de mauvais fonctionnement du logiciel couvert sous l'autorité de Sun. Les personnes-ressources qui formulent une demande d'assistance relative au Système d'Exploitation Solaris[MC] ou à un logiciel installé sur la plateforme Solaris doivent être des administrateurs certifiés Solaris (niveaux I et II minimum) ou des personnes autrement qualifiées par Sun.

Renseignements sur le Contrat. Si Sun ne peut pas obtenir une telle information par l'intermédiaire de la procédure d'inscription et à la demande de Sun, le Client fournira à Sun un nombre de contrat couvert valide de Logiciel de support, un code d'identification couvert de logiciel, un code d'identification de logiciel, et n'importe quelle autre information raisonnablement demandée par Sun, afin de démontrer le droit au service préalablement à la prestation.

Données Relatives au Cas. Le Client doit fournir à Sun un scénario de test pouvant être reproduit ou l'information suffisante pour que Sun puisse reproduire les problèmes signalés. Le Logiciel Couvert peut ne pas être pris en charge par Sun sur toutes les plateformes matérielles et logicielles, et Sun peut ne pas être en mesure de reproduire le problème sur toutes les plateformes. Par conséquent, le Client a la responsabilité de déterminer avant l'achat si Sun fournit de l'assistance pour le logiciel sur la plateforme du Client.

Actions Correctives. Le Client mettra rapidement en œuvre toutes les actions correctives proposées par Sun. Toute demande de soutien soumise alors que le Client n'a pas encore mis en place des correctifs déjà proposés peut entraîner des frais supplémentaires relatifs au temps et au matériel requis.

Accès au Service. Le Client se servira des mises à jour du logiciel, des nouveaux produits livrables et des autres services livrables uniquement avec le Logiciel Couvert du Client. Aucune licence n'est accordée pour tout autre usage ou application; tout autre usage ou application est interdit.

Les Responsabilités du Client du Service de Connection de Sun. Les responsabilités suivantes du Client ne sont valables que si le Logiciel de Service de Connection Sun fait partie du Logiciel Couvert :

- **Connectivité.** Le Client est responsable de l'ensemble des télécommunications, des connexions à distance et des accès Internet nécessaires, ainsi que de tous les frais connexes liés à l'utilisation du logiciel couvert et du service de connaissance par le Client.
- **Licences Côté Client.** Le Client est tenu de se procurer et d'acheter les licences et les droits d'utilisation nécessaires, ainsi que de fournir une assistance pour tous les équipements, logiciels, services et autres exigences technologiques ou systèmes côté Client requis, dans le cadre du logiciel couvert tel que spécifié par Sun dans le guide administratif et les autres documentations en vigueur.

- **Permettants de Distributions Prises en Charge.** La responsabilité de l'achat des licences ou abonnements pour les distributions et composants pris en charge, y compris les droits d'acquisition et d'utilisation des correctifs, logiciels et mises à jour applicables auprès du permettant relève du Client uniquement.
- **Téléchargement et Installation.** Le Client est responsable du succès du téléchargement et de l'installation du logiciel Sun Connection avant l'utilisation du service de connaissance.
- **Inscription.**
 - (a) Utilisant la Chaîne d'Inventaire de Raccordement de Sun, le Client est d'accord d'enregistrer électroniquement les produits soutenus de Sun (matériel et logiciel) et de transmettre des données d'enregistrement et d'inventaire à Sun, au cours d'une période raisonnable qui ne pas dépassera pas trente (30) jours (i) de la réception du client du produit applicable, (ii) déclenchement du service, ou (iii) avis de Sun qu'un produit de Sun déjà en service par le Client a été ajouté à la liste applicable de produit, selon celui qui s'applique. La liste applicable courante du produit est disponible à <http://www.sun.com/service/registration/>. Le Service de Chaîne d'Inventaire de Connection Sun peut être accéder à l'adresse URL suivante : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
 - (b) Le Client convient et reconnaît que le retard du client en enregistrant les produits soutenus de Sun et en transmettant des données d'enregistrement et d'inventaire à Sun comme décrit ci-dessus peut avoir comme conséquence le retard ou l'incapacité de Sun d'assurer le service. L'enregistrement peut demander l'installation de logiciel supplémentaire sur le système du Client. L'information à propos des installations requises peuvent être trouvée à l'adresse URL suivante : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.
 - (c) Sun gardera toute l'information obtenue à partir du Client par l'intermédiaire des étiquettes de service confidentielles, et ne révélera pas une telle information à tiers.
 - (d) La procédure d'enregistrement peut varier selon les pays. Sun se réservent le droit de modifier la méthode d'enregistrement, d'inventaire, de droit et de prestation de service selon les besoins.

4. Dispositions supplémentaires

Résolution. Sun fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour satisfaire aux demandes du Client. Toutefois, Sun ne peut garantir qu'elle fournira une solution à toutes les demandes.

Restrictions d'Assistance. Sun n'est pas tenu de fournir des services pour des problèmes causés par le client, notamment : (i) accidents, négligence, usage abusif ou modifications du logiciel ; (ii) non-respect des recommandations relatives à l'environnement d'installation; (iii) utilisation du Logiciel couvert sur des systèmes autres que les plateformes matérielles et logicielles prises en charge par Sun pour le Logiciel couvert; ou (iv) défaut d'intégrer ou d'installer toute mise à jour du logiciel ou solution de contournement fourni par Sun pour la correction ou la limitation d'un ou de plusieurs problèmes.

Assistance sur Plateforme Autre que Sun. Pour les logiciels Sun exécutés sur des plateformes non Sun, voici les responsabilités et limitations additionnelles du Client qui s'appliquent :

Sun diagnostiquera les problèmes du Logiciel Couvert sur une Plateforme autre que Sun (matériel non Sun, systèmes d'exploitation ou autres logiciels sous-jacents, tel un intergiciel) et déterminera s'il est causé par le Logiciel Couvert ou par la Plateforme non couverte.

Afin de déterminer les obligations de soutien de Sun, les conditions suivantes s'appliquent :

- Seules les configurations admissibles énumérées dans les notes de mise à jour, la description de produit ou sur les sites Web de Sun particuliers au produit, sont couvertes.
- Le logiciel couvert installé n'a pas été modifié et est tel qu'il a été livré par Sun; seuls les correctifs logiciels fournis par Sun et les pilotes spécifiques aux fournisseurs ont été installés.
- Sun tentera de résoudre uniquement les problèmes pouvant être reproduits sur des plateformes Sun d'origine (p. ex. : plateformes vendues par Sun et non des systèmes d'autre marque équipés du processeur Sun UltraSPARC® ou sur des plateformes de référence Sun pour les configurations admissibles. Si Sun ne peut reproduire le problème sur ces plateformes, elle aura le choix exclusif de fournir ou non du soutien additionnel et de demander au Client d'envoyer sa plateforme pour une étude plus approfondie du problème.

Si Sun détermine que le Logiciel Couvert est à l'origine du problème, elle continuera d'offrir du soutien et, si possible, résoudra le problème de la même façon et en tenant compte des mêmes limitations que si le logiciel était exécuté sur une plateforme Sun ou sur une plateforme de référence Sun.

Droit d'Abandon du Soutien. Dans le cadre du cycle de vie d'un produit Sun, il peut devenir nécessaire d'abandonner le soutien conformément aux modalités de la politique de fin de vie des produits Sun alors en vigueur, Sun se réserve le droit d'abandonner le soutien de certains produits logiciels ou de certaines versions de logiciels, pendant la durée du contrat, conformément à ces modalités. La politique de Sun sur la fin de vie de ses produits est publiée sur les pages Web de Sun.

Services à Supplément. Moyennant un supplément, le Client peut se procurer les services complémentaires suivants :

- **Gestionnaire de compte.** Sun nommera un Gestionnaire de Compte Sun (à temps partiel, sur nomination, ou à temps plein, exclusif). Le Gestionnaire de Compte Sun peut également fournir des renseignements pertinents sur les bogues connus, sur les problèmes éventuels de système ainsi que sur les mises à jour du logiciel actuellement offertes. Le gestionnaire de compte Sun remettra, à la demande du Client, un compte rendu semestriel des activités de ce dernier et de ses demandes de service en rapport

avec le compte. Ces services sont offerts pendant les heures ouvrables normales de Sun, sauf pendant les congés fériés.

- **Support Additionnel.** Des copies additionnelles du support physique pour les logiciels Couverts.

Ce service est sujet à l'accord actuel de services avec Sun, qui gouverne la livraison des services. Si vous ne possédez pas d'accord de services avec Sun, qui gouvernerait la livraison des services, cette livraison devra être sujette aux termes décrits au www.sun.com/sales/salesterms. Cette Liste de services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne représente pas une offre de Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute référence au « Client » dans cette Liste de services recevra les services.

Dernière révision : Décembre 2008