

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

1. Champ d'application

Ce contrat permet aux clients confrontés aux problèmes de logiciels ou à des prestations livrables de disposer d'un support téléphonique et en ligne, comme décrit à la Section 2 ci-dessous, pour le compte de la version 9.1 du logiciel du serveur d'application Sun Java System. Sun déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir le présent Service.

2. Tâches et produits livrables par Sun

Le concept de « logiciel couvert » est la version binaire de la version 9.1 du logiciel du serveur d'application Sun Java System pour lequel le client a versé un tarif en vigueur en rapport avec ce service. Les services ci-après sont fournis au cours de chaque terme annuel pour lequel les frais correspondants ont été versés, selon le nombre de sockets. Le Client doit être en possession d'une licence valide pour utiliser le Logiciel couvert.

À cet effet, trois niveaux de support sont disponibles :

<i>Fonctions d'abonnement</i>	<i>Standard</i>	<i>Premium</i>	<i>Premium Plus</i>
SKU vendu en	4 unités de socket ou 32 unités de socket	4 unités de socket ou 32 unités de socket	4 unités de socket ou 32 unités de socket
Assistance technique téléphonique & en ligne	12 x 5 heures d'ouverture	24 x 7	24 x 7
Accès à la base de connaissances	●	●	●
Accès aux mises à jour du logiciel	●	●	●
Alertes et Notifications de Sun	●	●	●
Assistance intelligente du développeur Sun	Réponse de 24 heures (pour 32 sockets ou plus)	Réponse de 24 heures (pour 32 sockets ou plus)	Réponse de 24 heures (pour 32 sockets ou plus)
Crédits formation SunSpectrum (le cas échéant)	●	●	●
Support SunVIP Interop	Non inclus	●	●
Conseiller du Client	Non inclus	Non inclus	●
Équipe de support Client.	Non inclus	Non inclus	●

2.1 Assistance logicielle:

Selon ce niveau de service acheté par le client et auquel il a par conséquent droit, Sun apportera son assistance logicielle (« Support ») au cours de l'une des phases suivantes:

- **Sun Software Standard Support Service Plan** comprenant le support téléphonique et en ligne pour les problèmes liés aux logiciels couverts lors des heures d'ouverture locales et prolongées de Sun, à l'exception des jours fériés. Ce plan de service est entièrement décrit dans l'URL ci-après : <http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20070714.pdf>
 - **SSun Software Premium Support Service Plan** comprenant une assistance en ligne et téléphonique pour les problèmes liés aux logiciels couverts vingt quatre (24) heures sur 24 et sept (7) jours sur 7, y compris les jours fériés. Ce plan de service est entièrement décrit dans l'URL ci-après : <http://www.sun.com/servicelist/ss/swpremspt-us-eng-20070714.pdf>
 - **Sun Software Premium Plus Support Service Plan** comprenant tous les services inclus dans le Sun Software Premium Support Service Plan susmentionné, y compris ce qui suit :
 - **Conseiller du Client.** Le conseiller du Client fournit les services suivants :
 - a) Fournit de manière proactive des informations courantes relatives aux problèmes d'assistance ;
 - b) Examine et gère toute demande de support non satisfaite.
 - c) Élabore les bilans trimestriels des performances du support technique. Effectue des mises à jour logicielles (patches) que le client est tenu de recevoir le cas échéant et en fonction de son environnement ;
 - e) Communique au Client les mises à jour logicielles (patches), que le client est tenu de recevoir le cas échéant ;
 - f) Se charge de la mise en place et du suivi des relations avec ses interlocuteurs chez le Client et leur permet d'accéder à toutes les informations de support Sun les concernant que le client est tenu de recevoir et ;
 - g) Fournit des informations pertinentes sur les produits, la formation et les services Sun.
 - **Équipe de support Client.** Ce Service, fondé sur la relation avec le Client, est fourni par des ingénieurs support désignés par Sun et travaillant à distance (cinq (5) ingénieurs support maximum désignés par Sun et travaillant à distance. Il implique la mise en place et le maintien de relations entre ces ingénieurs et les interlocuteurs de Sun chez le Client.
- Sun Software Premium Plus Support Service Plan** est entièrement décrit dans l'URL suivant : <http://www.sun.com/servicelist/ss/swprepluspt-us-eng-20070714.pdf>
- **Developer Expert Assistance ("DEA")** est défini comme un accès au support technique de Sun qui prodiguera des conseils relatives à l'approche à adopter concernant les questions de programmation liées au logiciel couvert pendant les efforts de mise au point déployés par le client. Des conseils sont également disponibles pour ce qui est des solutions de remplacement, des meilleures pratiques, et des pointeurs liés au logiciel couvert. Toutefois, DEA ne couvre pas les escalades de bogue, la résolution, les mises à jour logicielles, ou les patches. Sun ne fournit pas des services de développement dans le

cadre de DEA. Si le client paie pour le compte des tarifs en vigueur pour le service de 32 sockets pour les logiciels couverts par année, il a droit à un DEA en ligne et illimité pour le logiciel couvert pendant le terme du service. Le client peut exiger de DEA vingt quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7. Il peut être demandé à un ingénieur du support technique de résoudre le problème dans un délai d'un (1) jour ouvrable. Le client soumettra via Internet une demande d'incident à l'attention de DEA pour chaque question technique précise, à l'aide d'un modèle désigné par Sun :
<https://www.sun.com/secure/service/developerserviceplans/index.jsp>

3. 2.2 Versions et mises à jour des logiciels

Accès aux versions des logiciels. Sauf indication contraire de la part de Sun, le Client pourra disposer de toutes les nouvelles versions des Logiciels couverts dès qu'elles auront, le cas échéant, été commercialisées par Sun. Le cas échéant, les nouvelles versions des logiciels et toute autre documentation seront mises à la disposition du client en vue de leur téléchargement.

Accès aux mises à jour (patches) des logiciels. Sauf indication contraire de la part de Sun, le Client pourra disposer de toutes les mises à jour des Logiciels couverts dès qu'elles auront, le cas échéant, été commercialisées par Sun. Le cas échéant, les mises à jour logicielles seront mises à disposition du Client en vue de leur téléchargement.

2.3 Services liés

Service Sun Connection.

Si les logiciels du service Sun Connection figurent parmi les Logiciels couverts, le Client pourra accéder par voie électronique, via Internet, à ce service (« Service de connaissances ») réservé à un usage interne en rapport avec les logiciels du service Sun Connection.

Le Client ne devra accéder qu'aux types de « Chaînes de connaissances » en rapport avec le nombre de sockets de CPU et la durée couverts par son abonnement, comme spécifié dans le devis ou la confirmation de commande correspondante.

Le Service de connaissances fournit au Client, les règles de patches, les informations relatives aux dépendances des patches (PKG/RPM) et d'autres informations concernant l'accès aux patches et aux mises à jour pour certains systèmes d'exploitation pris en charge par Sun ou par des concédants de licences tiers tels que Red Hat, SuSE et Solaris (« Distributions prises en charge ») lorsque ces données et informations sont commercialisées. Le Service de connaissances a notamment pour fonction d'attirer l'attention des Clients des Distributions prises en charge sur certaines données et certains composants logiciels recommandés (désignés collectivement sous le nom de « Composants ») susceptibles de faciliter la mise à niveau et la maintenance de leurs systèmes d'exploitation. Sun ne fournira de copies et/ou d'accès à ces Composants qu'aux Clients détenteurs de licences en cours valides et/ou ayant souscrit un abonnement aux Distributions prises en charge. Sun pourra également se contenter de prévenir les Clients qu'ils doivent se procurer ces Composants auprès du concédant de licence correspondant.

Le Client reconnaît que l'utilisation du Service de connaissances peut être perturbée périodiquement suite à des interruptions programmées. Sun déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour minimiser l'impact de ces interruptions et pour aviser le Client de toute indisponibilité prévue.

- Le service Sun Connection est en évolution constante. Sun se réserve le droit de le remplacer ou de le modifier à tout moment.
- Sun se réserve le droit de modifier, mettre à jour et/ou supprimer l'URL de la foire aux questions (FAQ) techniques liée aux Logiciels couverts du service Sun Connection.

Accès au centre de support en ligne (Online Support Center). Le client aura uniquement accès aux ressources du centre de support en ligne (Online Support Center) ayant trait aux Logiciels couverts. Ces ressources lui permettront notamment de :

- soumettre une demande de support ;
- afficher l'état d'une demande de support en cours ;
- mettre à jour les informations concernant les Interlocuteurs contractuels ;
- mettre à jour les licences des logiciels (excepté celles du système d'exploitation Linux et des logiciels du service Sun Connection) ;
- obtenir les mises à jour de logiciels sélectionnées auxquelles le Client a droit (excepté les mises à jour du système d'exploitation Linux et des logiciels Sun Connection).

La disponibilité des fonctions du centre de support en ligne (Online Support Center) peut varier selon les pays. Sun se réserve le droit de remplacer et de modifier les services du centre de support en ligne (Online Support Center) à tout moment. L'utilisation du centre de support en ligne (Online Support Center) est assujettie aux Conditions d'utilisation du site Web de Sun.

SunSolve Online. Le Client aura accès, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à la base de données SunSolve, réservée à un usage interne en rapport avec les Logiciels couverts, conformément aux termes et conditions du 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 accepte et reconnaît que ce contrat de licence SunSolve régira son accès à la base de données SunSolve et l'utilisation de celle-ci. La base de données SunSolve Online contient :

- Des articles informatifs, des guides de référence et de la documentation technique visant au maintien et à l'amélioration des fonctionnalités, de la disponibilité et des performances système des produits Sun.
- Des articles émanant des services de support, des rapports sur les bogues et les mises à jour (patches) accompagnés d'informations de dépannage concernant des problèmes préalablement identifiés sur le matériel ou les logiciels Sun.
- Des mises à jour des Logiciels couverts, si disponible;
- Le service SunSolve EarlyNotifier, qui permet au Client d'être informé des révisions et mises à jour des documents SunSolve.

Notifications concernant les services, le support et les logiciels. Le Client recevra périodiquement, par voie électronique ou autre, des notifications de Sun concernant les services, le support et les logiciels, à la discrétion de Sun. Toutes ces informations seront fournies en anglais.

2.4 Services de formation de Sun

SunSpectrum eLearning Library Plan. Sun fournira au Client un accès lui permettant de sélectionner des modules de formation dans le SunSpectrum eLearning Library plan.

Les modules de formation disponibles peuvent être consultés à l'adresse :

<http://www.sun.com/training/sunspectrum.html>.

Crédits de formation Sun (Voir Remarque 1). Sun sélectionnera et fournira un ensemble de services de formation conçus pour améliorer les compétences techniques des employés pendant chacune des périodes de validité de douze mois du contrat de support du Client. Chacun de ces ensembles devra être utilisé pendant la période de douze mois correspondante. Ces services de formation mettront l'accent sur la compréhension des compétences du Client, sur l'évaluation de ses besoins en matière de formation et sur l'apport d'une combinaison de connaissances répondant aux besoins identifiés. Les services de formation fournis peuvent inclure tout service du portefeuille de formation complet de Sun (excepté le Corporate Learning Pass). Le nombre de crédits n'excédera pas 2 % de la valeur annuelle du contrat du Client ou 50 000 US\$ (ou l'équivalent en monnaie locale) par période de 12 mois.

Remarque 1 : les crédits de formation Sun seront uniquement fournis au Client s'il dispose d'un contrat de support dont la valeur équivaut à la valeur minimum d'un contrat annuel SunSpectrum. La valeur d'un contrat de support se calcule à partir de la valeur nette du contrat annuel SunSpectrum pour tous les Systèmes couverts par un contrat de service. Si la valeur du contrat de support du Client est inférieure à la valeur minimum du contrat annuel, ces services de formation ne seront pas fournis. Pour en savoir plus sur la valeur minimum de contrat applicable, le Client peut se rendre à l'adresse <http://www.sun.com/service/support/localinfo.html> ou contacter le représentant commercial de Sun.

4. Responsabilités du Client

Intégration et tests. Le Client réalisera les opérations d'intégration et de test nécessaires sur les applications avant d'utiliser les Logiciels couverts. Il devra en particulier effectuer des tests d'effort, de volume et de bout en bout, ainsi que des tests fonctionnels. La configuration de l'environnement de test doit être identique à celle des Logiciels couverts correspondants et de l'environnement matériel pris en charge par Sun.

Maintenance du système. Le Client réalisera les opérations de maintenance système prescrites, y compris, mais non exclusivement, l'installation des mises à jour logicielles, la mise à jour des logiciels et des microprogrammes, la maintenance des systèmes de fichiers et le suivi des informations pour un diagnostic proactif.

Personnel qualifié. Le Client s'assurera que les Interlocuteurs chargés de solliciter un support concernant les Logiciels couverts sont certifiés ou ont reçu la formation nécessaire pour

diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements de ceux-ci sous la direction de Sun. Les Interlocuteurs chargés de solliciter un support concernant le système d'exploitation Solaris ou des logiciels tournant sur une plate-forme Solaris doivent être des Administrateurs Solaris certifiés (au minimum de niveau I et II) ou autrement reconnus par Sun.

Informations concernant le contrat. Si le processus d'inscription s'avère insuffisant pour que Sun puisse s'assurer de la légitimité du Service, le Client fournira à Sun, à sa demande, un numéro de contrat de support valide pour les Logiciels couverts, le numéro d'identification du produit et toute autre information raisonnable sollicitée par Sun pour démontrer cette légitimité avant que le Service ne soit fourni.

Scénario de test. Le Client fournira à Sun un scénario de test reproductible ou les informations nécessaires à la reproduction, par ses soins, des problèmes signalés. Les Logiciels couverts ne sont pas nécessairement pris en charge par Sun sur toutes les plates-formes matérielles et logicielles, et Sun peut se trouver dans l'incapacité de reproduire les problèmes signalés sur toutes les plates-formes. Il incombe donc au Client de déterminer, avant d'acheter un logiciel, si celui-ci est pris en charge par Sun sur la plate-forme dont il dispose.

Mesures correctives. Le Client appliquera rapidement toutes les mesures correctives suggérées par Sun. Tout problème dû à l'incapacité du client à adopter des mesures correctives peut donner lieu à une majoration de la facturation en temps et matériel pour sa résolution.

Étendue du Service. Le Client n'utilisera les mises à jour logicielles, les nouveaux produits livrables et tout autre service livrable qu'avec les Logiciels couverts. Aucune licence ne sera accordée pour toute autre utilisation ou application et toute autre utilisation ou application est interdite.

Responsabilité du Client en ce qui concerne le service Sun Connection. Si les logiciels du service Sun Connection figurent parmi les Logiciels couverts, la responsabilité des aspects suivants incombe au Client :

- **Connectivité.** Le Client est responsable de l'ensemble des télécommunications, de la connectivité à distance, de la sécurité, des accès à Internet et de tous les frais connexes liés à l'utilisation des logiciels du service Sun Connection et du Service de connaissances.
- **Licences côté client.** Le Client assume la responsabilité de la fourniture et de l'achat des licences nécessaires et des droits d'utilisation, ainsi que de la prise en charge de tout matériel, logiciel et service côté client, et de toute autre exigence technique ou de système liée à l'utilisation des logiciels du service Sun Connection, comme spécifié par Sun dans le guide d'administration ou autre documentation correspondante.
- **Concédants de licences de Distributions prises en charge.** Le Client est tenu de se procurer et d'acheter les licences et/ou abonnements relatifs aux Distributions prises en charge et aux Composants, y compris les droits d'utilisation de tout patch, package et mise à jour correspondants, auprès du concédant approprié.
- **Téléchargement et installation.** Le Client assume la responsabilité du succès du téléchargement et de l'installation des logiciels du service Sun Connection avant

l'utilisation du Service de connaissances.

- **Inscription.**

(a) Le Client accepte d'enregistrer, par voie électronique au travers du service Sun Connection Inventory, les produits Sun pris en charge (matériels et logiciels) et de transmettre les données d'enregistrement et d'inventaire à Sun dans un délai raisonnable n'excédant pas trente (30) jours à compter de (i) la réception, par ses soins, des produits concernés, (ii) l'introduction du Service, ou (iii) la notification par Sun de l'ajout à la liste des produits concernés d'un produit Sun déjà implémenté par le Client, selon le cas. La liste actualisée des produits concernés est disponible à l'adresse suivante : <http://www.sun.com/service/registration/>. Le service Sun Connection Inventory est accessible à l'URL suivant : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Le Client accepte et reconnaît que tout retard dans l'enregistrement des produits Sun pris en charge et la transmission des données d'enregistrement et d'inventaire à Sun dans le respect des conditions mentionnées ci-dessus risque d'entraîner un délai d'application ou l'incapacité pour Sun à fournir le Service. L'enregistrement peut nécessiter l'installation de logiciels supplémentaires sur le système du Client. Pour plus d'informations sur les conditions d'installation, accédez à l'URL suivant : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations obtenues du Client par l'intermédiaire du processus d'enregistrement et à ne les divulguer à aucun tiers.

(d) Le processus d'enregistrement peut varier selon les pays. Sun se réserve le droit de modifier le mode d'enregistrement, d'inventaire, de confirmation de droit au service et de prestation de celui-ci.

5. Dispositions complémentaires

Résolution. Sun déploiera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre les demandes de services du Client. Il existe toutefois des demandes de services dont la résolution n'est pas raisonnablement possible.

Limitations du Support. Sun n'est pas tenu fournir des Services si le Client est à l'origine des problèmes survenus, notamment : i) tout accident, toute négligence, toute utilisation impropre ou toute modification des logiciels ; (ii) le non-respect des recommandations concernant l'environnement d'installation ; (iii) l'utilisation des logiciels fournis dans le cadre du Service sur tout système autre que les plates-formes matérielles et logicielles prises en charge par Sun dans le cadre des Logiciels couverts ; ou (iv) la non-intégration ou non-mise en œuvre de toute mise à jour ou solution de remplacement préalablement fournie par Sun et susceptible de résoudre ou d'atténuer le ou les problèmes.

Prise en charge des plates-formes autres que Sun. Pour les logiciels Sun tournant sur des plates-formes autres que Sun, les responsabilités Client et limitations suivantes s'appliquent :

Sun identifiera les problèmes relatifs aux Logiciels couverts sur les plates-formes autres que Sun (matériel, système d'exploitation ou logiciel sous-jacent, c'est-à-dire middleware, autres que Sun) et déterminera s'ils sont dus aux Logiciels couverts ou à la plate-forme autre que Sun non prise en charge.

Les conditions s'appliquant à la détermination des obligations de support de Sun sont les suivantes :

- Seules les configurations éligibles répertoriées dans la description du produit/les notes de version ou sur les sites Web de Sun spécifiques au produit sont prises en charge.
- Les Logiciels couverts installés sont tels qu'ils ont été fournis par Sun, ayant uniquement fait l'objet des mises à jour fournies par Sun et de l'installation des pilotes spécifiques au fournisseur.
- Sun ne s'efforcera de résoudre les problèmes que s'ils peuvent être reproduits sur des plates-formes Sun d'origine (c'est-à-dire des plates-formes commercialisées par Sun et non des systèmes tiers dotés d'un processeur Sun UltraSPARC®) ou sur des plates-formes de référence Sun pour les configurations éligibles. Si Sun ne parvient pas à reproduire les problèmes sur ces plates-formes, la décision de fournir ou non un support supplémentaire et de demander ou non au client d'expédier sa plate-forme en vue d'un examen approfondi est du seul ressort de Sun.

Si Sun établit que le problème provient des Logiciels couverts, Sun continuera à fournir le support et résoudra si possible ce problème de la même façon et avec les mêmes limitations que si les Logiciels couverts tournaient sur une plate-forme Sun ou une plate-forme de référence Sun.

Droit d'interruption du Support. Dans le cadre du cycle de vie des produits Sun, il peut s'avérer nécessaire d'interrompre le support conformément à la politique de fin de vie des produits de Sun. En conséquence, Sun se réserve le droit d'interrompre le support pour certaines versions ou certains produits logiciels pendant la période de validité du contrat conformément à cette politique de fin de vie. La politique de fin de vie des produits de Sun est publiée sur le site Web de Sun.

Services supplémentaires payants. Moyennant un coût supplémentaire, le Client pourra acquérir les services complémentaires suivants en fonction de leur disponibilité :

- **Gestionnaire de compte de services.** Sun désignera un gestionnaire de compte de services (assigné à temps partiel ou à temps complet). Ce gestionnaire pourra également fournir les informations disponibles concernant les bogues connus, les problèmes susceptibles de survenir en matière de système et les mises à jour logicielles existantes. Le gestionnaire de compte Sun fournira également, chaque semestre, une revue comptable des activités et besoins en services sollicités par le Client. Ces services sont fournis pendant les heures locales ouvrées de Sun, excepté les jours fériés.

- **Supports supplémentaires.** Copies supplémentaires de supports physiques pour les Logiciels couverts.

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