

Java System Suite Canada

1. Champ d'application

Ce Service offre le soutien informatique et d'entretien; et d'autres Éléments livrables, tels que décrits ou référencés ci-dessous pour le logiciel Java System Suite (« Logiciel »).

2. Tâches et Éléments livrables par Sun

Les services suivants devront être fournis pendant chaque période d'un an :

■ **Soutien informatique.** Selon le niveau de service auquel le Client est destiné, Sun fournira le soutien informatique à un des niveaux de service suivants :

■ **les services Sun Software Standard Support** se composent de : (i) 5 x 12 (cinq jours par semaine, 12 heures par jour) de soutien en ligne et téléphonique pour les problèmes reliés au logiciel, (ii) de nouvelles éditions améliorées du logiciel; et (iii) d'autres éléments livrables reliés à ce service pour lequel vous aurez de plus amples renseignements à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>

Remarque : Le logiciel Java Studio Creator, une composante de Java System Suite, n'est pas couvert par les Contrats de service Sun Software (S3P). Le soutien pour cette composante doit être obtenu par l'entremise du Sun Developer Network, dont les services sont décrits plus amplement à l'adresse suivante : <http://www.sun.com/service/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-20040625.pdf>

■ **Les services de soutien Sun Software Premium comprennent** (i) 7 x 24 (sept jours par semaine, 24 heures par jour) de soutien en ligne et téléphonique pour les problèmes reliés au logiciel; (ii) de nouvelles éditions améliorées du logiciel; et (iii) d'autres éléments livrables reliés à ce service pour lequel vous aurez de plus amples renseignements à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>

■ **Entretien du logiciel.** Sun informera le Client de la disponibilité et de l'accès au téléchargement électronique du Logiciel pour :

■ Mise en œuvre initiale (fournissant le logiciel Java System Suite au Client) initialement.

■ Les mises à jour périodiques (mises à niveau du logiciel, mises à jour et correctifs)

3. Responsabilités du Client

Cette section décrit les responsabilités du Client (« Responsabilités du Client »).

■ Fournir tous les renseignements spécifiés dans le Contrat de licence du code binaire ou cette Liste de services ainsi que toute information raisonnable que Sun jugera nécessaire pour fournir le Service, comprenant, mais ne se limitant pas aux renseignements sur la connectivité et la configuration du réseau, les paramètres RAID, les NUL, les services de gestion du système, les noms de système et de domaine et la configuration IP.

■ Sur demande, le Client permettra à Sun d'accéder à ses installations, ses systèmes et à son environnement d'exploitation, dont l'accès à la racine.

■ Le Client fournira à Sun le nom et le numéro de téléphone d'un employé qui agira comme personne-ressource pour la prestation de ce Services.

■ Le service comprend uniquement les tâches et les éléments livrables décrits ci-dessus. Le Client offre des services supplémentaires, incluant des services de configuration et de mise en œuvre disponibles à partir de Sun selon ses termes et conditions actuelles. Veuillez communiquer avec un représentant des ventes de Sun pour obtenir plus de renseignements sur les services de mise en œuvre

■ Tout Logiciel et tout le matériel ainsi que le logiciel reliés au logiciel ou touchés par celui-ci (« Environnement système ») doivent avoir été installés dans le respect des normes de qualité de Sun . Si Sun détermine que l'installation du Logiciel ou de l'Environnement système ne respecte pas ses normes de qualité, Sun peut facturer au Client le temps et le matériel de base requis pour permettre la prestation du Service.

■ Ce Service peut ne pas être disponible, en entier ou en partie, dans tous les domaines, ou peut comprendre des frais supplémentaires comme des déplacements supplémentaires, l'hébergement, des dépenses quotidiennes, selon la proximité du Client de l'emplacement de Sun, ou dans le cas où Sun détermine que des visites supplémentaires sur les lieux sont nécessaires.

■ À moins que convenu autrement entre le Client et Sun, tous les services doivent être fournis pendant les heures normales de travail de Sun, excluant les samedis, dimanches et les jours fériés.

■ Sun peut fournir tout service par l'intermédiaire d'un sous-traitant ou de personnes que Sun aura désignées dans le présent document.

■ L'obligation de Sun à fournir ce service dans les délais impartis est conditionnelle à l'exécution des Responsabilités du Client et à la planification des services avant les dates indiquées dans la Liste des services, sauf si ces dates sont repoussées à demande de Sun.

■ Notez que si la Compagnie a acheté Java Enterprise Suite uniquement à des fins d'utilisation par un établissement d'enseignement, la Compagnie recevra le Soutien Sun Standard Software ou Premium Software.

4. Frais de service additionnels.

Moyennant un supplément, le Client peut se procurer les services complémentaires suivants : où disponibles :

■ **Personnes-ressources supplémentaires.** Le Client peut nommer comme « Personnes-ressources supplémentaires » des employés dûment qualifiés.

Personnes-ressources supplémentaires.

■ **Solution Support Engineering.** Les Clients provenant des grandes entreprises peuvent obtenir un technicien de soutien en solution assigné, qui est familier avec la solution et qui intégrera la soutenabilité dans la conception et l'architecture de la solution afin d'aider à en accroître la disponibilité et réduire les coûts reliés au soutien.

■ Pour obtenir plus de renseignements : <http://www.sun.com/service/solutionsupport/index.html>
Ce Service est sujet à votre Contrat de services existant avec Sun qui régit la livraison des Services. Si vous ne possédez pas de Contrat de services avec Sun qui régirait la livraison des Services, cette livraison devra être sujette aux termes décrits au www.sun.com/sales/salesterms. La Liste de services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne constitue pas une offre ou une invitation à conclure un contrat avec Sun. Les Services traités ci-dessus sont sujets à la disponibilité et à moins qu'indiqué autrement dans le présent document, ne sont disponibles dans le pays mentionné plus haut. Toute référence au « Client » dans cette Liste de services renvoie à la partie qui a conclu un contrat avec Sun.

Dernière révision : Septembre 2009