

## Suite Java System France

### 1. Champ d'application

Le présent Service fournit le support et la maintenance des logiciels, et d'autres produits livrables décrits ou répertoriés ci-dessous pour le logiciel de la suite Java System (« Logiciel »).

### 2. Tâches et produits livrables de Sun

Les services suivants sont fournis pour une période de trois ans :

- **Support logiciel.** En fonction du niveau de service que chaque client est habilité à recevoir, Sun garantit un support logiciel à l'un des niveaux de services suivants :

**Services de support logiciel Sun Standard :** (i) support téléphonique et en ligne 5 jours par semaine et 12 heures par jour pour les problèmes logiciels, (ii) mises à jour des logiciels et (iii) autres produits livrables pour ce service, décrits en détail à l'adresse suivante :

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

Remarque : le logiciel Java Studio Creator, composant de la suite logicielle Java System, n'est pas couvert par les services de support Sun (S3P). Vous devez obtenir le support pour ce composant par l'intermédiaire du service Sun Developer Network, décrit en détail à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/service/servicelist/ss/swdevelopsupport-us-eng-20040625.pdf> (en anglais)

**Services de support logiciel Sun Premium :** (i) support téléphonique et en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les problèmes logiciels, (ii) mises à jour des logiciels et (iii) autres produits livrables pour ce service, décrits en détail à l'adresse suivante :

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

Remarque : seuls les appels de priorité 1 comporteront une fonction de « transfert immédiat ». Cela ne s'applique pas aux appels de priorité 2 ou 3.

- **Maintenance logicielle.** Sun fournit également des notifications de disponibilité ainsi qu'un accès au téléchargement électronique du Logiciel pour :
  - Première exécution : (fournir le logiciel de la suite Java System au client).
  - Mises à jour périodiques (mise à niveau et mise à jour du logiciel, correctifs)

### 3. Responsabilités du Client

Le Client a les responsabilités suivantes (« Responsabilités du Client ») :

Fournir à Sun toute information requise par le Contrat de licence de code binaire ou par la présente Liste de services, ainsi que toute information jugée utile par Sun pour assurer la prestation de ce Service, y compris mais sans limitation, les informations sur la connectivité et la configuration du réseau, les paramètres RAID, les numéros d'unités logiques, les services de gestion du système, la dénomination du système et du domaine et la configuration IP.

Sur demande, permettre à Sun d'accéder aux installations, systèmes et environnement d'exploitation du Client, y compris en tant que superutilisateur.

Fournir à Sun le nom et le numéro de téléphone d'un employé désigné comme point de contact pour la prestation du Service.

Ce Service ne comprend que les tâches et les produits livrables décrits ci-dessus. Des services de configuration et de mise en œuvre supplémentaires sont disponibles auprès de Sun selon les termes et conditions actuels. Pour plus d'informations sur les services de mise en œuvre disponibles, veuillez contacter votre représentant Sun.

Tous les Logiciels ainsi que tous les logiciels et le matériel associés au Logiciel (« Environnement système ») doivent être installés conformément aux normes de qualité de Sun. Si Sun estime 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 les produits requis pour permettre la prestation du Service.

Il est possible que ce service ne soit pas disponible, en totalité ou en partie, dans toutes les zones ou qu'il implique des frais supplémentaires (par exemple, des frais de déplacement, d'hébergement, des indemnités journalières) en fonction de la distance qui sépare le Client des locaux de Sun ou lorsque Sun estime que des visites sur site supplémentaires sont nécessaires.

Sauf accord contraire entre le Client et Sun, les services d'installation seront réalisés pendant les heures ouvrables normales de Sun, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés

Sun peut sous-traiter ou céder tout ou partie des services décrits dans la présente.

L'obligation de Sun de fournir ce Service et de se conformer aux dates de prestation des services est soumise au respect par le Client de ses responsabilités et à la planification des services avant les dates énoncées dans la Liste de services, sauf si ces dates sont reportées sur demande de Sun.

Veuillez noter que si la société a acheté la suite Java System uniquement à des fins d'utilisation dans un établissement d'enseignement, elle recevra les services de support logiciel Standard ou Premium.

#### 4. Services supplémentaires payants.

Moyennant un coût supplémentaire et en fonction de leur disponibilité, le Client peut acquérir les services supplémentaires suivants :

- **Contacts supplémentaires.** Le Client peut désigner des employés dûment qualifiés comme Contacts supplémentaires.
- **Ingénierie support solution.** Les Clients de grandes entreprises peuvent obtenir un technicien de support solution dédié qui est familier avec la solution et qui intégrera la prise en charge dans la conception et l'architecture de la solution pour aider à l'amélioration des disponibilités et à la réduction des coûts de support.

Pour de plus amples informations :

<http://www.sun.com/service/solutionsupport/index.html>

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](http://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