

Java Enterprise System Canada

1. Champ d'application

Ce Service fournit le soutien informatique et l'entretien; la formation et la consultation; et autres livrables tels que décrits ou mentionnés ci-dessous pour le logiciel Java Enterprise System (« Logiciel »).

2. Tâches et Éléments livrables par Sun

Selon le nombre d'employés pour lesquels les droits de licence ont été payés, les services suivants devront être fournis pendant chaque période d'un an :

Nombre d'employés :

100 - 999 employés Le Client reçoit : <ul style="list-style-type: none">- soutien informatique- entretien du logiciel	1000 - 4999 employés Le Client reçoit : <ul style="list-style-type: none">- soutien informatique- entretien du logiciel- 10 crédits de formation- un atelier d'architecture de 2 jours- service d'installation d'une semaine
5000 - 19 999 employés Le Client reçoit : <ul style="list-style-type: none">- soutien informatique- entretien du logiciel- 20 crédits de formation- un atelier d'architecture de 2 jours- service d'installation d'une semaine- 100 heures de consultation personnalisée plus deux heures supplémentaires pour chaque tranche de 100 employés (<i>ne devant pas dépasser un total de 400 heures</i>)	20 000 employés et plus Le Client reçoit : <ul style="list-style-type: none">- soutien informatique- entretien du logiciel- 50 crédits de formation- un atelier d'architecture de 2 jours- service d'installation d'une semaine- 400 heures de consultation personnalisée plus deux heures supplémentaires pour chaque tranche de 100 employés (<i>ne devant pas dépasser un total de 2400 heures</i>)

Assistance du logiciel. 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 Service Plans (S3P). Le soutien pour cette composante doit être obtenu par l'entremise de Sun Developer Network détaillés 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)

■ **Crédits de formation - Sun Services Education Account.** Chaque Crédit donne au Client la valeur de mille dollars (1000 \$) de produits et de services qualifiés Sun Educational Services décrits à l'adresse suivante : <http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

La date à laquelle ces produits ou services seront achetés avec ces crédits doit être fixée par entente mutuelle dans les quatre (4) mois suivant l'acquisition des crédits et les crédits devront être utilisés dans les six (6) mois suivant leur acquisition. Tout crédit dont la date d'utilisation n'aura pas été ainsi fixée ou qui n'aura pas été utilisé deviendra périmé.

■ **Atelier d'architecture - Java Enterprise System.** Cet atelier de deux jours offre au Client un soutien en recommandant une solution personnalisée de bout en bout pour régler leur problèmes commerciaux, tels que décrits à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwshp-us-eng-20031010.pdf>

La date à laquelle cet atelier sera tenu devra être fixée par entente mutuelle dans les deux (2) mois suivant l'acquisition par le Client de Java Enterprise System Service et devra être suivi dans les six (6) mois suivant l'acquisition du Service. S'il n'est pas ainsi planifié ou utilisé, le droit à cet atelier deviendra périmé.

■ **Services d'installation. Service de mise en œuvre de l'infrastructure Java Enterprise System ou de Java Enterprise System Cluster.** Le Client peut choisir les deux services. Ces services procurent quarante (40) heures (cinq (5) jours, huit (8) heures) de par jour) de services d'installation. La date du service choisi par le Client doit être fixée par entente mutuelle dans les deux (2) mois suivant l'acquisition par le Client de Java Enterprise System Service et l'atelier devra être suivi dans les six (6) mois suivant l'acquisition du Service. S'il n'est pas ainsi planifié ou utilisé, le droit à cet atelier deviendra périmé.

« **Service de mise en œuvre de l'infrastructure Java Enterprise System** » le service offre l'installation et la configuration d'une sélection de composantes du logiciel Java décrits à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimpus-eng-20031010.pdf>

« **Service de mise en œuvre de l'infrastructure Java Enterprise System** » le service offre l'installation, la configuration et l'essai du logiciel Cluster Software dans un environnement de non production décrits à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimpus-20040201.pdf>

***Exigences pour le soutien Sun MC Cluster :**

Pour obtenir le soutien Sun Cluster, le Client doit remplir l'une des trois (3) conditions suivantes :

- installer le logiciel Sun TM Cluster selon les normes d'installation de Sun pendant la période d'installation désignée pour le Logiciel; ou
- après la période d'installation spécifiée, installer le logiciel Sun TM Cluster selon les normes d'installation du Sun TM Cluster Service d'installation SunMC Cluster, acheté séparément par le Client.

Pour obtenir les détails sur ce service, visitez le site :

<http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>

ou

- Si le Client installe le logiciel Sun TM Cluster après la période d'installation spécifiée, pour le Logiciel sans acheter séparément le Service d'installation Sun TM Cluster Enterprise, le Client peut acheter séparément le Service de validation Sun Cluster obtenir un Contrat de conformité et maintenir le logiciel Sun TM Cluster validé selon les normes d'installation de Sun

■ **Heures de consultation personnalisée.** Les entreprises qui comptent plus de 5000 employés recevront deux (2) heures de consultation par 100 employés, en commençant avec un minimum de cent (100) heures à être affectées à un unique Énoncé des travaux livré par les Services Sun ou un partenaire autorisé. L'Énoncé des travaux peut être affecté à la mise en œuvre de la solution d'affaires élaborée pendant l'atelier d'architecture; ou alors les Services Sun créeront un Énoncé des travaux général en se basant sur la gamme complète des services de consultation des Services Sun. Les dates de ce service devront faire l'objet d'un commun accord dans les deux (2) mois après la date de prise d'effet mentionnée dans la preuve de licence. Clients les clients aux heures de consultation personnalisée deviendra périmé lorsqu'une de ces heures n'aura pas été utilisée dans les six (6) mois après la date de prise d'effet mentionnée dans la Preuve de licence.

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 Services d'assistance logiciel Premium de Sun.

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.
- **Support additionnel.** Des copies additionnelles du support physique pour les logiciels Couverts.
Mises à jour du logiciel.
- **Soutien technique des solutions.** 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 accroître la disponibilité et réduire les coûts liés au soutien.

Pour plus d'information, <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