

1. Champ d'application

Ce service fournit le support et la maintenance logiciels, la formation, le conseil et d'autres produits livrables décrits ou répertoriés ci-dessous pour le logiciel Java Enterprise System (le « Logiciel »).

2. Tâches et produits livrables de Sun

Selon le nombre d'employés pour lesquels une licence a été acquise, les services suivants sont fournis pour une période de trois ans :

Nombre d'employés :

De 100 à 999 employés Le client a droit : <ul style="list-style-type: none">- au support logiciel,- à la maintenance logicielle,	De 1 000 à 4 999 employés Le client a droit : <ul style="list-style-type: none">- au support logiciel,- à la maintenance logicielle,- à 10 crédits formation,- à la participation à un atelier architecture de deux jours,- à un service d'installation d'une durée d'une semaine,
De 5 000 à 19 999 employés Le client a droit : <ul style="list-style-type: none">- au support logiciel,- à la maintenance logicielle,- à 20 crédits formation,- à la participation à un atelier architecture de deux jours,- à un service d'installation d'une durée d'une semaine,- à 100 heures de conseil personnalisé ainsi qu'à 2 heures de conseil supplémentaire par tranche additionnelle de 100 employés (<i>sans toutefois dépasser un total de 400 heures</i>)	20 000 employés ou plus Le client a droit : <ul style="list-style-type: none">- au support logiciel,- à la maintenance logicielle,- à 50 crédits formation,- à la participation à un atelier architecture de deux jours,- à un service d'installation d'une durée d'une semaine,- à 400 heures de conseil personnalisé ainsi qu'à 2 heures de conseil supplémentaire par tranche additionnelle de 100 employés (<i>sans toutefois dépasser un total de 2 400 heures</i>)

- **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 Java Enterprise System, n'est pas couvert par les services d'assistance de 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 ». Cette fonction 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 Java System Enterprise au client).
 - Mises à jour périodiques (mise à niveau et mise à jour du logiciel, correctifs)
- **Crédits formation - Sun Services Education Account.** Chaque crédit formation donne droit au client à mille dollars (1 000 USD) de produits des services de formation Sun, **comme décrit en détail à l'adresse suivante :**
<http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf> (en anglais)

Les produits ou services achetés avec les crédits devront faire l'objet d'un programme fixé avec Sun dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'achat des crédits. Les crédits doivent être utilisés dans les six (6) mois suivant l'achat. Les crédits non utilisés ou dont l'utilisation n'a pas été prévue dans un programme seront perdus.

- **Atelier architecture - Java Enterprise System.** Cet atelier de deux jours, qui propose aux clients une assistance permettant d'identifier une solution personnalisée de bout en bout répondant de manière complète aux besoins de l'entreprise, est décrit en détail à l'adresse suivante :
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisearchwshp-us-eng-20031010.pdf> (en anglais)

Cet atelier doit être programmé avec Sun dans les deux (2) mois suivant l'achat du Service Java Enterprise System par le Client et doit être utilisé dans les six (6) mois suivant l'achat du service. Si la participation à cet atelier n'est pas programmée ou effectuée dans le temps imparti, vous perdez la possibilité d'y assister.

- **Services d'installation. Service de mise en œuvre de l'infrastructure Java Enterprise System ou service de mise en œuvre de Sun Cluster.** Le Client peut sélectionner l'un des deux services. Ces services garantissent l'installation pendant

quarante (40) heures (cinq (5) jours de huit (8) heures). Le service choisi par le Client doit être soumis à un programme fixé avec Sun dans les deux (2) mois suivant l'acquisition du Service Java Enterprise System et être utilisé dans les six (6) mois suivant l'acquisition du service. Si la participation à ce service n'est pas soumise à un programme ou effectuée dans le temps imparti, vous perdez la possibilité d'en bénéficier.

Le service de « **Mise en œuvre de l'infrastructure Java Enterprise System** » fournit l'installation et la configuration d'une instance standard de l'ensemble sélectionné de composants logiciels Java Enterprise System décrits en détails à l'adresse suivante :
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesysteminfrastructureimp-us-eng-20031010.pdf>

Le service de « **Mise en œuvre de Sun Cluster*** » fournit l'installation, la configuration et le test du logiciel Cluster dans un environnement hors production comme décrit en détail à l'adresse :
<http://www.sun.com/service/servicelist/ps/javaenterprisesystemsuncclusterimp-us-eng-20040201.pdf> (en anglais)

***Conditions requises pour bénéficier du support pour le logiciel Sun TM Cluster :**

Pour que le Client puisse bénéficier du support pour le logiciel Sun Cluster, l'une des trois (3) conditions suivantes doit être remplie :

- le logiciel Sun TM Cluster doit être installé conformément aux normes d'installation de Sun pendant la période d'installation désignée pour le Logiciel ;
- le logiciel Sun TM Cluster doit être installé conformément au Service d'installation de Sun TM Cluster, que le Client se sera procuré séparément, au terme de la période d'installation désignée pour le Logiciel.
Pour de plus amples informations sur ce service, reportez-vous à l'adresse suivante : <http://www.sun.com/service/support/install/suncluster-software.html>.
ou
- Si le Client décide d'installer le logiciel Sun TM Cluster après la période d'installation définie pour le Logiciel sans se procurer le Service d'installation de Sun TM Cluster Enterprise séparément, il peut acquérir séparément le Service de validation de Sun Cluster, obtenir une Déclaration de conformité et conserver l'installation du logiciel Sun TM Cluster ainsi validée selon les normes d'installation de Sun.

- **Heures de conseil personnalisées.** Les entreprises de 5 000 employés ou plus

recevront deux (2) heures de conseil personnalisé par tranche de cent (100) employés, avec un minimum de cent (100) heures à consacrer à un unique document contractuel (SOW) délivré par Sun Services ou un partenaire agréé. Le document contractuel peut être consacré à la mise en œuvre de la solution par l'entreprise élaborée pendant l'atelier architecture. Sun crée un document contractuel général s'appuyant sur le portefeuille global des services de conseil Sun. La date de la mise en place de ce service doit être fixée dans les deux (2) mois suivant la date d'entrée en vigueur spécifiée dans le Certificat de licence. Les Clients verront leur droit au service d'heures de conseil personnalisé expirer si ces heures ne sont pas utilisées dans les six (6) mois suivant la date d'entrée en vigueur spécifiée dans le Certificat de licence.

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.

Veillez noter que si la société a acheté Java Enterprise System uniquement à des fins d'utilisation par un établissement d'enseignement, elle ne recevra que 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.
- **Supports supplémentaires.** Copies supplémentaires de supports physiques pour les Mises à jour de logiciel des Logiciels.
- **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. 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