

Java Enterprise System (Release 5) Support Canada

1. Portée

Ce service à prix fixe fournit au client l'assistance et la maintenance relatifs au logiciel, la formation et des services professionnels, ainsi que d'autres éléments livrables tels que décrits ou mentionnés à la section 2 ci-dessous pour le logiciel couvert. L'expression « logiciel couvert » désigne le logiciel Java Enterprise System spécifique pour lequel le client a acheté ce service. Sun déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour fournir le service.

2. Tâches et éléments livrables de Sun

Selon le nombre d'employés pour lesquels les droits de licence du logiciel couvert ont été payés, les services ci-après sont offerts durant chaque période d'un an. Le client doit avoir une licence valide d'utilisation du logiciel couvert.

Nombre d'employés :

100 à 999 Service fourni au client : <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre initiale du logiciel couvert• Assistance relative au logiciel• Formation en ligne	1 000 à 4 999 Service fourni au client : <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre initiale du logiciel couvert• Assistance relative au logiciel• Formation en ligne• 10 crédits de formation• 60 heures de SP
5 000 à 19 999 Service fourni au client : <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre initiale du logiciel couvert• Assistance relative au logiciel• Formation en ligne• 20 crédits de formation• 160 heures de SP plus 2 heures additionnelles par tranche de 100 employés après 5 000	Plus de 20 000 Service fourni au client : <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre initiale du logiciel couvert• Assistance relative au logiciel• Formation en ligne• 50 crédits de formation• 460 heures de SP plus 2 heures additionnelles par tranche de 100 employés après 20 000

Remarque : si le client a acheté une licence Java Enterprise System uniquement à des fins d'utilisation par un établissement d'enseignement, il aura droit à la mise en œuvre initiale et à l'assistance pour le logiciel couvert, mais pas à la formation en ligne, aux crédits de formation et aux heures de services professionnels décrits ci-dessus.

- **Mise en œuvre initiale du logiciel.** Sun avisera le client lorsque le logiciel pourra être téléchargé pour sa mise en œuvre initiale et lui fournira les détails nécessaires au téléchargement.
- **Assistance relative au logiciel.** Le service comprend l'assistance pour les problèmes de mauvais fonctionnement du logiciel couvert, y compris le comportement documenté des interfaces (API) qui peuvent faire partie du logiciel (« assistance »). Selon le niveau de service auquel le client a droit, Sun fournira l'assistance pour le logiciel conformément à l'un des niveaux de service suivants :
 - **Contrat de service logiciel Standard de Sun**, comprenant : (i) l'aide en ligne et l'assistance téléphonique pour tous les problèmes liés au logiciel couvert pendant les heures d'ouverture

prolongées de Sun, heure locale, sauf pendant les congés fériés; (ii) l'accès aux correctifs et mises à jour de maintenance du logiciel couvert dès leur commercialisation; et (iii) d'autres éléments livrables décrits en détail à l'adresse suivante :

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

- **Contrat de service logiciel Premium de Sun**, comprenant : (i) l'accès à l'aide en ligne et à l'assistance téléphonique pour tous les problèmes liés au logiciel couvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, incluant les jours fériés; (ii) l'accès aux correctifs et mises à jour de maintenance du logiciel couvert dès leur commercialisation; et (iii) d'autres éléments livrables décrits en détail à l'adresse suivante :
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swstndspt-us-eng-all.html>
- **Contrat de service logiciel Premium Plus de Sun**, comprenant : (i) les services d'un porte-parole et d'une équipe d'assistance orientée client, 8 heures par jour et 5 jours sur 7; (ii) l'accès à l'aide en ligne et à l'assistance téléphonique pour tous les problèmes liés au logiciel couvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, incluant les jours fériés; et (iii) l'accès aux correctifs et mises à jour de maintenance du logiciel couvert dès leur commercialisation, le tout étant décrit en détail à l'adresse suivante :
<http://www.sun.com/servicelist/ss/swpreplusspt-us-eng-20070810.pdf>

- **Apprentissage en ligne** – Sun offrira 10 heures de formation en ligne. De plus amples renseignements sur cette formation en ligne vous sont offerts à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>

- **Crédits de formation – Sun Services Education Account**. Pour chaque crédit, le client a droit à une valeur de mille dollars (1 000 \$) en produits et services de formation Sun. De plus amples renseignements sur ces produits et services vous sont offerts 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, qui devront être utilisés dans les douze (12) 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.

- **Services professionnels (SP) -**

Pour chaque période de 12 mois pendant laquelle le client compte de 1 000 à 4 999 employés autorisés à utiliser le logiciel couvert et pour laquelle il a payé le service, le client recevra un crédit de 60 heures de services professionnels tel que convenu entre les deux parties et défini par un ou plusieurs énoncés des travaux incorporés à un contrat de services Sun approprié. Les heures de services professionnels peuvent être utilisées afin d'offrir de l'assistance pour différentes activités du client, dont l'évaluation, l'architecture, la mise en œuvre et l'évaluation continue de la technologie.

Pour chaque période de 12 mois pendant laquelle le client compte de 5 000 à 19 999 employés autorisés à utiliser le logiciel couvert et pour laquelle il a payé le service, le client recevra un crédit pour 160 heures de services professionnels, plus 2 heures additionnelles par tranche de 100 employés après 5 000, tel que convenu entre les deux parties et défini par un ou plusieurs énoncés des travaux incorporés à un contrat de services Sun approprié. Les heures de services professionnels peuvent être utilisées afin d'offrir de l'assistance pour différentes activités du client, dont l'évaluation, l'architecture, la mise en œuvre et l'évaluation continue de la technologie.

Pour chaque période de 12 mois pendant laquelle le client compte 20 000 employés ou plus autorisés à

utiliser le logiciel couvert et a payé pour le service, le client recevra un crédit pour 460 heures de services professionnels, plus 2 heures additionnelles par tranche de 100 employés après 20 000, tel que convenu entre les deux parties et défini par un ou plusieurs énoncés des travaux incorporés à un contrat de services Sun approprié. Les heures de services professionnels peuvent être utilisées afin d'offrir de l'assistance pour différentes activités du client, dont l'évaluation, l'architecture, la mise en œuvre et l'évaluation continue de la technologie.

Les énoncés des travaux et la ou les dates de prestation de service doivent être convenus dans les 2 mois suivant le début de la période applicable de 12 mois (« date de début »). Les crédits inutilisés dans les six (6) mois suivant la date de début applicable deviendront périmés sauf si les services professionnels sont déjà en cours en vertu d'un énoncé des travaux, mais à condition que tous ces crédits deviennent périmés à la fin de la période de 12 mois pour laquelle ils ont été accordés (incluant tous les énoncés des travaux), et aucun crédit ne peut être reporté à une période subséquente.

3. Responsabilités du client

Cette section décrit les responsabilités du client (« responsabilités du client ») :

- **Inscription.**

(a) À l'aide du service Sun Connection Inventory Channel, le client convient d'inscrire par voie électronique les produits Sun pris en charge (matériel et logiciel) et de fournir à Sun l'information d'inscription et d'inventaire, dans un délai raisonnable n'excédant pas trente (30) jours à compter de (i) la date de réception par le client du produit applicable, (ii) la date de mise en œuvre du service, ou (iii) la date de réception de l'avis de Sun stipulant qu'un produit Sun déjà utilisé par le client a été ajouté à la liste de produits applicables, selon la première de ces éventualités. La liste des produits applicables peut être consultée à l'adresse <http://www.sun.com/service/registration/>. Le service Sun Connection Inventory Channel est accessible à l'adresse suivante : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Le client reconnaît et convient que tout retard de sa part pour inscrire les produits Sun pris en charge et transmettre à Sun l'inscription et les données d'inventaire tel qu'il est décrit ci-dessus peut entraîner de la part de Sun un retard dans la prestation du service, ou son incapacité à le fournir. L'inscription peut nécessiter l'installation d'un logiciel supplémentaire sur les systèmes couverts du client. L'information sur les exigences relatives à l'installation peut être consultée à l'adresse <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Sun s'engage à traiter tous les renseignements reçus du client dans la plus stricte confidentialité et à ne divulguer cette information à aucun tiers.

(d) Le processus d'inscription peut varier selon le pays. Sun se réserve le droit de modifier le mode d'inscription, d'inventaire, de concession de droit au service et de prestation de service au besoin.

- Le client fournira tous les renseignements spécifiés dans le contrat de licence du logiciel et dans la présente liste des services, ainsi que toute information raisonnable que Sun jugera nécessaire pour fournir le service, notamment des informations sur la connectivité et la configuration du réseau, les configurations RAID, les numéros d'unité logique, les services de gestion de 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 son environnement d'exploitation, incluant la racine.
- Le client fournira à Sun le nom et le numéro de téléphone d'un employé qui agira comme personne-ressource dans le cadre de la prestation du service.
- Les services comprennent uniquement les tâches et les éléments livrables décrits ci-dessus. D'autres services

sont offerts par Sun moyennant supplément selon ses modalités et conditions courantes. Pour en savoir davantage sur les services offerts, communiquez avec votre représentant Sun.

- Tout le matériel et les logiciels relatifs au logiciel couvert ou sur lesquels le logiciel couvert a des effets (« environnement système ») doivent avoir été installés conformément aux normes de qualité de Sun. Si Sun détermine que l'installation du logiciel couvert ou de l'environnement système ne respecte pas ses normes de qualité, Sun peut facturer au client le temps et les produits requis, au prix standard, pour permettre la prestation du service.
- Ce service peut ne pas être disponible, en tout ou en partie, dans toutes les régions, ou peut comprendre des frais additionnels comme des déplacements supplémentaires, l'hébergement et des dépenses quotidiennes, selon la proximité du client d'un bureau Sun, ou dans le cas où Sun jugerait que des visites sur place additionnelles sont nécessaires
- À moins d'une entente contraire entre le client et Sun, tous les services seront fournis durant les heures normales de travail de Sun, excluant les samedis, dimanches et jours fériés.
- Sun peut fournir tout service par l'intermédiaire d'un sous-traitant ou de personnes que Sun aura désignées.
- L'obligation de Sun à fournir ces services dans les délais impartis est conditionnelle à l'exécution des responsabilités du client.

4. Frais de service supplémentaires

Moyennant supplément, le client peut acheter des copies additionnelles de support physique pour les versions actuelles et les éventuelles futures versions du logiciel couvert.

Ce service est sujet à l'accord actuel de services avec Sun, qui gouverne la livraison des services. Si vous ne possédez pas d'accord de services avec Sun, qui gouvernerait la livraison des services, cette livraison devra être sujette aux termes décrits au www.sun.com/sales/salesterms. Cette Liste de services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne représente pas une offre de Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute référence au « Client » dans cette Liste de services recevra les services.

Dernière révision : Décembre 2008