

# Java Enterprise System (Release 5) Support France

## 1. Champ d'application

Ce Service, dont le prix est fixe, fournit le support et la maintenance logiciels, la formation, le conseil et des services professionnels, ainsi que d'autres produits livrables décrits ou répertoriés dans la section 2 ci-dessous pour le Logiciel couvert. « Logiciel couvert » signifie le logiciel Java Enterprise System pour lequel le Client a spécifiquement acheté ce service. Sun fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir le Service.

## 2. Tâches et produits livrables de Sun

Selon le nombre d'employés pour lesquels une licence du Logiciel couvert a été acquise, les services suivants sont fournis pour chaque période d'un an. Le Client doit posséder une licence valide pour utiliser le Logiciel couvert.

### Nombre d'employés :

<b>De 100 à 999 employés</b> <b>Le Client bénéficie des services suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Première exécution du Logiciel couvert</li><li>• Support logiciel</li><li>• eLearning</li></ul>	<b>De 1 000 à 4 999 employés</b> <b>Le Client bénéficie des services suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Première exécution du Logiciel couvert</li><li>• Support logiciel</li><li>• eLearning</li><li>• 10 crédits formation</li><li>• 60 heures de services professionnels</li></ul>
<b>De 5 000 à 19 999 employés</b> <b>Le Client bénéficie des services suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Première exécution du Logiciel couvert</li><li>• Support logiciel</li><li>• eLearning</li><li>• 20 crédits formation</li><li>• 160 heures de services professionnels <b>plus</b> deux heures supplémentaires par unité de 100 employés au-delà de 5 000</li></ul>	<b>20 000 employés ou plus</b> <b>Le Client bénéficie des services suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Première exécution du Logiciel couvert</li><li>• Support logiciel</li><li>• eLearning</li><li>• 50 crédits formation</li><li>• 460 heures de services professionnels <b>plus</b> deux heures supplémentaires par unité de 100 employés au-delà de 20 000</li></ul>

**REMARQUE :** si le Client dispose d'une licence de Java Enterprise System uniquement à des fins d'utilisation dans un établissement d'enseignement, le Client recevra uniquement le support logiciel et la première exécution du logiciel. De plus, le Client ne sera pas habilité à recevoir une formation en ligne, des crédits formation ou les heures de services professionnels décrits ci-dessous.

- **Première exécution du logiciel.** Sun notifiera le client lorsque le Logiciel couvert sera disponible pour une première exécution et indiquera également la méthode à utiliser pour télécharger le logiciel.
- **Support logiciel.** Ce Service comprend une assistance en cas de problèmes dus à un mauvais fonctionnement du Logiciel couvert, y compris le comportement connu des interfaces (API) qui peuvent faire partie du logiciel (« Support »). 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 :
  - Les services du Sun Software Standard Service Plan comprennent : (i) le support en ligne et

téléphonique pour tous les problèmes relatifs au Logiciel couvert pendant les heures ouvrées élargies de Sun, hors jours fériés, (ii) les versions et mises à jour logicielles (correctifs) pour le Logiciel couvert à mesure de leur commercialisation par Sun et (iii) tout autre produit livrable, tels que décrits en détail à l'adresse suivante :

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

- **Les services du Sun Software Premium Service Plan** comprennent : (i) le support en ligne et téléphonique pour tous les problèmes relatifs au Logiciel couvert vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7, jours fériés inclus, (ii) les versions et mises à jour logicielles (correctifs) pour le Logiciel couvert à mesure de leur commercialisation par Sun et (iii) tout autre produit livrable, tels que décrits en détail à l'adresse suivante :

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

- **Les services de Sun Software Premium Plus Service Plan** comprennent : (i) les services d'un Défenseur de la clientèle et d'une Équipe de support du Client huit (8) heures par jour, cinq (5) jours par semaine, (ii) le support pour tous les problèmes relatifs au Logiciel couvert vingt- quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7, jours fériés inclus et (iii) les versions et mises à jour logicielles (correctifs) pour le Logiciel couvert à mesure de leur commercialisation par Sun, tels que décrits en détail à l'adresse suivante :

<http://www.sun.com/servicelist/ss/swprepluspt-us-eng-20070810.pdf> (en anglais)

- **E-Learning** – Sun fournira 10 heures de formation en ligne décrite de manière plus détaillée à l'adresse suivante : <http://www.sun.com/servicelist/ses/sunlearningconnection-us-eng-20060614.pdf>
- **Crédits formation - Sun Services Education Account.** Chaque crédit donne droit au Client à mille dollars (1 000 USD) de produits et services de formation Sun, comme décrit de manière plus détaillée à l'adresse suivante : <http://www.sun.com/service/servicelist/ses/eduaccount-us-eng-20020918.pdf>

Les produits ou services achetés avec ces crédits devront faire l'objet d'un programme aux dates et heures convenues avec Sun, dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'achat des crédits. Les crédits doivent être utilisés dans les douze (12) mois suivant l'achat. Les crédits non utilisés ou dont l'utilisation n'a pas été prévue dans un programme seront perdus.

- **Heures de services professionnels -**

Pour chaque période de 12 mois pendant laquelle les 1 000 à 4 999 employés du Client sont habilités à utiliser le Logiciel couvert et au cours de laquelle le Client a acheté le Service, le Client recevra un crédit de soixante (60) heures de services professionnels, comme convenu entre les parties et défini par un ou plusieurs Documents contractuels associés au contrat de services approprié conclu avec Sun. Ces heures de services professionnels peuvent être utilisées sous la forme d'une assistance au Client pour diverses activités, telles que l'évaluation, l'architecture, l'implémentation et la prospective continue.

Pour chaque période de 12 mois pendant laquelle les 5 000 à 19 999 employés du Client sont habilités à utiliser le Logiciel couvert et au cours de laquelle le Client a acheté le Service, le Client recevra un crédit de cent soixante (160) heures de services professionnels plus deux (2) heures supplémentaires par unité de cent (100) employés au-delà de 5 000, comme convenu par les parties et défini par un ou plusieurs Documents contractuels associés au contrat de services approprié conclu avec Sun. Ces heures de services professionnels peuvent être utilisées sous la forme d'une assistance au Client pour diverses activités, telles que l'évaluation, l'architecture, l'implémentation et la prospective continue.

Pour chaque période de 12 mois pendant laquelle les 20 000 employés (ou plus) du Client sont habilités à

utiliser le Logiciel couvert et au cours de laquelle le Client a acheté le Service, le Client recevra un crédit de quatre cent soixante (460) heures de services professionnels plus deux (2) heures supplémentaires par unité de cent (100) employés au-delà de 20 000, comme convenu par les parties et défini par un ou plusieurs Documents contractuels associés au contrat de services approprié. Ces heures de services professionnels peuvent être utilisées sous la forme d'une assistance au Client pour diverses activités, telles que l'évaluation, l'architecture, l'implémentation et la prospective continue.

Les Documents contractuels et les dates de mise en place de ce service doivent être fixés dans les deux (2) mois suivant le début de la période de 12 mois applicable (la « Date de début » de chaque période). Les crédits du Client qui n'auront pas été utilisés dans les six (6) mois suivant la Date de début applicable seront perdus, excepté lorsque des services professionnels sont déjà en cours sous un Document contractuel. Cependant, il est convenu que tous les crédits sont perdus à la fin de la période de 12 mois pendant lesquels ils étaient accordés (y compris l'ensemble des Documents contractuels) et qu'aucun crédit ne peut être utilisé ultérieurement.

### **3. Responsabilités du Client**

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

- **Enregistrement.**

(a) En utilisant le service Sun Connection Inventory Channel (Canal d'Inventaire de Connexion de Sun), le Client s'engage à enregistrer électroniquement les produits (matériels et logiciels) Sun pris en charge et à transmettre les données d'enregistrement et d'inventaire à Sun dans un délai raisonnable n'excédant pas trente (30) jours à compter de (i) la réception du produit applicable par le Client, (ii) l'initialisation du Service ou (iii) la notification de Sun indiquant qu'un produit Sun déjà utilisé par le Client a été ajouté à la Liste des produits applicables, selon le cas ou, si plusieurs produits sont applicables, lequel arrive en premier. La liste actuelle des produits applicables est disponible à l'adresse : <http://www.sun.com/service/registration/>. Le service Sun Connection Inventory Channel (Canal d'Inventaire de Connexion de Sun) est accessible à l'adresse suivante : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(b) Le Client reconnaît et accepte que le retard causé par le Client dans l'enregistrement des produits Sun pris en charge et la transmission des données d'enregistrement et d'inventaire à Sun, comme décrit ci-dessus, peut entraîner un retard ou une incapacité de Sun à fournir le Service. L'enregistrement peut nécessiter l'installation d'un logiciel supplémentaire sur le Système couvert du Client. Le Client peut trouver des informations sur la procédure d'installation à l'adresse suivante : <http://sunconnection.sun.com/inventory/>.

(c) Toutes les informations que le Client aura transmises à Sun via la procédure d'enregistrement resteront confidentielles et Sun ne divulguera aucune information à un tiers.

(d) La procédure d'enregistrement peut varier selon les pays. Sun se réserve le droit de modifier la méthode d'enregistrement, d'inventaire, d'éligibilité et de service si nécessaire.

- Fournir à Sun toute information requise par le Contrat de licence du logiciel ou par cette Liste de services, ainsi que toute information jugée utile par Sun pour assurer la prestation de ce Service, y compris des renseignements 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 à ses installations, systèmes et environnement d'exploitation, y compris en tant que superutilisateur.
- Communiquer à Sun le nom et le numéro de téléphone d'un employé agissant en qualité d'interlocuteur privilégié dans le cadre de cette prestation de services.

- Ce Service ne comprend que les tâches et les produits livrables décrits ci-dessus. Moyennant un coût supplémentaire, des services supplémentaires sont disponibles auprès de Sun selon les termes et conditions actuels. Pour plus d'informations sur les Services disponibles, le Client doit contacter un représentant Sun.
- Tout Logiciel couvert ainsi que tout logiciel et matériel associés au Logiciel couvert (« Environnement système ») doivent être 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, à un tarif standard, 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 géographiques ou qu'il implique des frais supplémentaires (par exemple, des frais de déplacement ou 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, tous les Services seront réalisés pendant les heures ouvrables normales de Sun, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés.
- Sun peut sous-traiter ou céder, à sa discrétion, 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.

#### **4. Coûts supplémentaires**

Moyennant un coût supplémentaire, le Client peut acheter des copies supplémentaires de supports physiques pour les mises à jour actuelles et futures du Logiciel couvert, à mesure de leur commercialisation.

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