

## IBM MaaS360 (SaaS)

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

### 1. Service Cloud

MaaS360 est une plateforme cloud facile à utiliser dotée de toutes les fonctionnalités essentielles permettant la gestion de bout en bout des appareils mobiles actuels utilisant les systèmes d'exploitation iOS, Android, Windows et Blackberry. Voici une brève description des Offres de Service Cloud :

#### 1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers

Les fonctions de gestion d'appareil de mobilité principales (MDM) comprennent l'enregistrement et la configuration des appareils, la gestion de la stratégie de sécurité et les actions d'appareil, telles que l'envoi de message, la localisation, le verrouillage et l'effacement. Les fonctions MDM avancées comprennent les règles de conformité automatisées, les paramètres de confidentialité BYOD (bring your own device) et la génération de rapports et les tableaux de bord Mobility Intelligence.

#### 1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Application Management permet d'ajouter des applications et de les distribuer aux appareils pris en charge gérés par MaaS360. Il s'agit notamment de MaaS360 App Catalog, une application permettant aux utilisateurs de consulter et d'installer des applications gérées et de recevoir des alertes relatives aux applications gérées mises à jour.

#### 1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Application Security permet une protection de données supplémentaire pour les applications d'entreprise utilisant le SDK WorkPlace pendant le développement, ou permet aux applications iOS de télécharger facilement l'application (.ipa), de l'associer à un profil d'application des accès et d'intégrer automatiquement un certificat signataire. Mobile Application Security intègre l'application à Productivity Suite. Cela permet la connexion unique, l'accès Intranet via la passerelle d'entreprise mobile et l'application des paramètres de sécurité de données.

#### 1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) et IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Gateway for Apps permet aux utilisateurs situés hors du réseau d'entreprise d'accéder directement aux ressources d'application internes sans qu'une connexion VPN de niveau appareil intégral nécessaire.

#### 1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing customers

MaaS360 Mobile Content Management permet à l'administrateur d'ajouter et de distribuer des documents aux appareils pris en charge gérés par IBM MaaS360 Mobile Device Management. Il comprend notamment IBM MaaS360 Doc Catalogue, un conteneur d'appareil protégé par mot de passe qui fournit aux utilisateurs un moyen protégé et simple pour consulter et partager des documents et y accéder. Il inclut l'accès direct aux contenus et référentiels distribués tels que SharePoint, Box et Google Drive. L'accès aux partages de fichiers SharePoint et Windows privés est disponible à l'aide de MaaS360 Gateway for Documents. Les documents gérés par le biais de MaaS360 peuvent être soumis au contrôle des versions, audités et protégés via des options de règle de prévention de perte de données (DLP), notamment l'authentification obligatoire, la fonctionnalité de restriction des fonctions de Copier/Coller et l'interdiction d'ouverture ou de partage dans d'autres applications.

## **1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Mobile Document Sync permet aux utilisateurs de synchroniser le contenu d'utilisateur entre les appareils mobiles gérés. Les administrateurs peuvent garantir que les règles telles que la restriction des fonctions Couper/Copier/Coller et l'interdiction d'ouverture ou de partage de contenu dans d'autres applications sont en place pour le contenu utilisateur d'un appareil à l'autre. Le contenu est stocké de manière protégée, tant dans le Cloud que sur l'appareil, et n'est accessible que via MaaS360 Doc Catalogue.

## **1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Mobile Document Editor est une puissante suite bureautique qui permet aux utilisateurs de gérer des documents professionnels pendant qu'ils sont en déplacement. MaaS360 Mobile Document Editor permet les fonctions suivantes :

- Création et édition de fichiers .DOC, .PPT et .XLS
- Mode de présentation pour les diapositives
- Gestion simplifiée des pièces jointes d'e-mail et d'autres fichiers issus de MaaS360 pour iOS

## **1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) et IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Gateway for Documents permet aux entreprises d'utiliser MaaS360 Mobile Content Management pour fournir aux appareils situés hors du réseau d'entreprise un accès direct aux sites Connexions internes, aux sites SharePoint, à Windows File Shares et à d'autres magasins de fichiers sans qu'une connexion VPN de niveau appareil intégral soit nécessaire. MaaS360 Gateway for Documents requiert l'achat de MaaS360 Mobile Content Management. Il prend en charge iOS 5.0 et Android 4.0 ou version ultérieure.

## **1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) et IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Email Management comprend des fonctionnalités clés à l'appui de Microsoft Exchange ActiveSync et Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync : permet la prise en charge des appareils mobiles se connectant à Microsoft Exchange via le protocole ActiveSync. Il comprend des fonctionnalités telles que les fonctions principales de gestion d'appareil mobile, par exemple la configuration des appareils, la création, l'application des règles ActiveSync (code d'accès, blocage ou autorisation d'accès à la messagerie électronique), et l'exécution d'actions liées aux appareils, telles que le verrouillage et l'effacement, ainsi que la génération de rapport détaillé sur les attributs des appareils.
- Lotus Traveler : permet la prise en charge des appareils mobiles se connectant à IBM Lotus Notes® via le protocole Lotus Traveler. Il comprend des fonctionnalités telles que la configuration des appareils, le blocage ou l'autorisation d'appareils, l'application des règles de gestion de code d'accès, l'effacement des appareils et la génération de rapport détaillé sur les attributs des appareils.

## **1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) et IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Browser est un navigateur Web complet permettant l'accès aux sites intranet d'entreprise et mettant en application la conformité des règles de contenu en définissant des stratégies de sécurité et de filtrage de site Web pour garantir que les utilisateurs n'accèdent qu'à du contenu Web approuvé en fonction d'un certain nombre de catégories de contenu, telles que les réseaux sociaux, les sites explicites ou malveillants. Il comprend la fonction de désactivation des navigateurs Web natifs et tiers par le biais de la stratégie d'application ou du placement sur liste noire, lorsqu'il est associé à MobileFirst Protect Devices. Il permet de créer des listes blanches définissant des exceptions aux sites Web, de restreindre les cookies, de copier, de coller et d'imprimer les fonctionnalités et d'activer le mode Kiosk.

**1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) et IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Gateway for Browser permet aux appareils pris en charge d'accéder aux sites Web internes approuvés sans qu'une connexion VPN de niveau appareil intégral soit nécessaire.

**1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) et IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up for existing customers**

Permet la prise en charge des appareils mobiles connectés au BlackBerry Enterprise Server (BES) en utilisant des API BlackBerry. Les fonctionnalités incluses sont les actions distantes telles que l'envoi d'un message, la réinitialisation du code d'accès, l'affectation de règle BES et l'effacement, ainsi que la génération de rapport détaillé sur les attributs des appareils. L'installation de MaaS360 Cloud Extender est requise. Disponible uniquement pour les appareils consultés ou gérés avec MaaS360 via BES 5.0.

**1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) et IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Mobile Expense Management permet à l'administrateur de créer des politiques d'utilisation de données et de les affecter aux appareils pris en charge gérés par MaaS360, et d'affecter ces politiques à un niveau d'appareil, de groupe ou global et de configurer des seuils d'alerte et la messagerie pour l'utilisation des données tant dans le réseau qu'en itinérance.

**1.14 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) et IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers**

Suite/groupe de produits comprenant MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service et MaaS360 Secure Mobile Browser.

**1.15 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) et IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Secure Mobile Mail fournit une application de productivité bureautique distincte permettant aux utilisateurs d'accéder et de gérer la messagerie, l'agenda et les contacts avec la possibilité de contrôler les e-mails et les pièces jointes pour empêcher la fuite de données en limitant le réacheminement ou le déplacement de contenu vers d'autres applications, d'appliquer l'authentification, de restreindre les fonctions Couper/Copier/Coller et de verrouiller les pièces jointes des e-mail à des fins de consultation uniquement.

**1.16 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) et IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers**

MaaS360 Gateway Suite permet aux applications prises en charge sur iOS et Android de communiquer de manière transparente avec les ressources du réseau interne de l'entreprise.

**1.17 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) et IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers**

Suite/groupe de produits comprenant MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor et MaaS360 Mobile Document Sync.

**1.18 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Threat Management permet la sécurité mobile améliorée, à l'aide de la détection de logiciel malveillant mobile et de la détection de jailbreak/root avancée. A l'aide de MaaS360 Mobile Threat Management, le Client pourra définir et gérer les règles de conformité relatives aux logiciels malveillants et autres vulnérabilités de sécurité détectés.

**1.19 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)**

MaaS360 Content Service (SaaS) permet aux utilisateurs de télécharger des documents et des packages d'application vers le système de distribution de contenu de MaaS360.

IBM MaaS360 fournit à chaque Client 1 Go d'espace de stockage. IBM MaaS360 fournit également 6 Go de bande passante par unité et par an sous la forme d'un pool partagé de bande passante. La totalité du pool de bande passante est partagée au niveau de toutes les unités. Cette allocation de stockage et de bande passante de base n'augmente pas, quel que soit le nombre de groupes de produits ou de lignes

article achetés. Les Clients sont tenus d'acheter du stockage et/ou de la bande passante additionnelle pour toute quantité utilisée ou requise au-delà de la quantité de base fournie.

### 1.20 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) permet aux utilisateurs d'acheter un espace de stockage de données total disponible pour MaaS360 Content Service (SaaS).

### 1.21 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) permet aux utilisateurs d'acheter la quantité totale de bande passante disponible pour MaaS360 Content Service (SaaS).

### 1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Dédiée aux PME, cette offre permet de configurer à distance d'une manière rapide et simple des smartphones et des tablettes, de mettre en œuvre des règles de sécurité, de publier des applications et des documents et de protéger les données des appareils personnels et professionnels des employés. Le Client bénéficie de toutes les fonctions de gestion d'appareils mobiles dont son entreprise a besoin rapidement, facilement et à prix raisonnable.

### 1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN est une solution de réseau privé virtuel (Virtual Private Network, VPN) qui permet aux utilisateurs de se connecter en toute facilité à leur réseau d'entreprise depuis leur appareil mobile. La solution se compose du serveur VPN et du Client pour les appareils mobiles et prend en charge les fonctionnalités telles que Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN et Split tunneling.

### 1.24 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) permet de localiser les tablettes et les ordinateurs portables pris en charge. MaaS360 communique les coordonnées de l'adresse IP ou du réseau Wi-Fi et convertit ces données en une adresse facile à identifier. L'emplacement actuel d'une unité peut être identifié dès lors que cette unité est connectée. MaaS360 consigne les emplacements successivement identifiés et peut fournir un historique de ces emplacements. Une des MaaS360 Suites est requise. Les systèmes d'exploitation pris en charge sont Windows Vista, Windows 7 et Windows 8+.

### 1.25 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites permet au Client de sélectionner la fonctionnalité la plus appropriée pour guider leurs scénarios d'utilisation. Le tableau ci-dessous présente les principales fonctionnalités et fonctions incluses dans chaque MaaS360 Suite :

FONCTIONNALITES	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Patch and Update Management (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Advisor	✓	✓	✓	✓	✓
Container App	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Expense Management	✓	✓	✓	✓	✓
Identity Management (***)		✓	✓	✓	✓
Secure Mobile Mail			✓	✓	✓
Secure Mobile Chat			✓	✓	✓
VPN				✓	✓

FONCTIONNALITES	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Secure Browser				✓	✓
Gateway for Browser				✓	✓
Content Management				✓	✓
Gateway for Documents				✓	✓
App Security				✓	✓
Gateway for Apps				✓	✓
Mobile Document Editor					✓
Mobile Document Sync					✓
Mobile Threat Management					✓

\* IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) est disponible pour les clients existants également sous la forme d'un composant Step Up.

\*\* La fonctionnalité Patch and Update Management permet d'identifier, de communiquer, de distribuer et d'installer des correctifs et mises à jour pour les systèmes d'exploitation et les applications fonctionnant sur des nœuds finaux Windows et macOS.

\*\*\* La fonctionnalité Identity Management est disponible grâce à l'inclusion des fonctions de l'offre IBM Cloud Identity Essentials qui fournit aux Clients la connexion unique (SSO) aux autres applications cloud publiques qu'ils utilisent.

## 1.26 IBM MaaS360 Mobility Success Services

Le service IBM MaaS360 Mobility Success Services est acheté sous forme d'Engagements à utiliser pendant la période d'abonnement en cours du Client et inclut les services spécifiques ci-dessous. Ce Services délivrés à distance font appel aux consultants IBM pour fournir des services de conseils et d'assistance concernant les meilleures pratiques, la configuration et la formation.

### a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

Le Service IBM MaaS360 Quick Start Setup fournit des services d'expertise et de conseils pour l'implémentation d'un déploiement MaaS360 SaaS dans un environnement cible incluant jusqu'à trois (3) Cloud Extenders, une (1) passerelle, jusqu'à quatre (4) règles et jusqu'à dix (10) enregistrements d'appareils avec pour objectif principal le transfert des connaissances. IBM fournira une série de conférences Web et 40 heures maximum de service de conseils pour assister le Client dans son processus de déploiement. Le conseiller présentera les meilleures pratiques du programme BYOD (Bring Your Own Device), les pratiques et les règles commerciales internes qui ont un impact sur les déploiements ; il aidera à déterminer la configuration préalable du matériel, l'architecture de la production et une stratégie d'enregistrement des appareils.

Le conseiller sera également chargé d'assister l'installation et la configuration du/des Cloud Extender(s) et de la passerelle de l'entreprise, y compris l'intégration des droits d'accès du certificat Client, de l'annuaire de l'entreprise et du système de messagerie. Le conseiller effectuera également la formation concernant la solution et le portail MaaS360, y compris une revue de projet et une session d'activation du portail pour trois (3) personnes maximum, l'assistance pour la configuration pour jusqu'à quatre (4) règles, un (1) conteneur, une (1) règle iOS, une (1) règle Android et une (1) règle Windows Phone, y compris les paramètres de profil de conformité et de règle pour les appareils. Le conseiller présentera les meilleures pratiques et les normes de l'industrie concernant la gestion des règles et des utilisateurs, la génération de rapports, les règles de conformité, la gestion des applications ainsi que la gestion des applications et des documents, et fournira l'assurance qualité sur les solutions implémentées pour dix (10) appareils maximum. Deux (2) à quatre (4) semaines après la fin de l'engagement, le conseiller fournira un bilan de santé pour passer en revue l'utilisation et le succès de l'adoption du Client de MaaS360 et identifier les besoins ultérieurs en services pour l'adoption complète.

### b. Service IBM MaaS360 Health Check

Le service IBM MaaS360 Health Check fournit des services d'expertise et de conseils à distance passant en revue l'environnement et l'implémentation MaaS360 du Client et génère des

recommandations concernant les acquis utilisateur, la sécurité et la mise à l'échelle de l'infrastructure. Le conseiller IBM dirigera une série de conférences Web avec huit (8) heures maximum de conseils et d'expertise pour assister le Client dans son déploiement en passant en revue les aspects critiques de la mise à l'échelle, l'intégration de l'entreprise, les processus d'enregistrement et effectuera des évaluations de scénarios de test concernant les performances et les acquis utilisateur pour comprendre et documenter les systèmes requis et les modifications réseaux nécessaires pour une implémentation stable. A la fin de l'engagement, le conseiller IBM fournira et présentera une carte de rapport de diagnostic de santé qui donnera des informations détaillées sur les scénarios de test et leurs résultats et des recommandations sur le développement des acquis utilisateur et l'adoption, la sécurité et la mise à l'échelle de l'infrastructure.

c. **IBM MaaS360 Mobility Training Workshop**

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop fournit une formation effectuée à distance pour un maximum de douze (12) individus en anglais dans des conférences vidéo ou Web incluant un programme complet de sujets ciblant le personnel administratif et lui permettant d'acquérir les outils et les connaissances pour prendre en charge la solution MaaS360.

Le formateur IBM réalisera un atelier de deux jours s'adressant au personnel administratif et aux équipes des opérations. L'équipe du centre d'assistance du Client (niveau 1) apprendra comment gérer et répondre aux demandes des utilisateurs, effectuer le traitement de la prise en charge niveau 1, y compris les fondamentaux IBM MaaS360, l'administration, l'escalade et les éléments en rapport avec le déploiement du Client. L'équipe des opérations mobiles du Client (niveau 2) bénéficiera d'une formation supplémentaire pour comprendre le processus et prendre en charge les autres équipes internes dans les domaines de l'intégration des conteneurs et de l'entreprise. Le personnel administratif chargé des autres appareils mobiles du client (e-mail, sécurité, infrastructure, équipes administratives des appareils mobiles) bénéficieront de modules supplémentaires concernant la gestion efficace et sécurisée des produits, y compris le partage de services, la sécurisation des appareils mobiles et des contenus. Le matériel développé pour la session de formation sera remis à tous les participants sous forme électronique.

d. **IBM MaaS360 Advisor on Demand**

Le service IBM MaaS360 Advisor on Demand fournit jusqu'à vingt (20) heures du temps d'un consultant de services professionnels IBM pouvant être utilisées pour les activités liées à l'optimisation et au déploiement du produit IBM MaaS360. Le consultant IBM prendra part aux discussions techniques consultatives pour fournir une assistance dédiée en donnant des conseils sur la stratégie générale, la conception technique, les processus, les tests et les meilleures pratiques opérationnelles en matière de production pendant le processus d'implémentation ou de migration. IBM collaborera avec le Client pour comprendre et élaborer un planning de projet en fonction des besoins spécifiques du Client, y compris les objectifs du projet, les technologies appropriées, les délais souhaités, les livrables attendus et le nombre prévisionnel d'Engagements de service Advisor on Demand. Le Client doit autoriser l'accès aux applications, systèmes et documentations nécessaires pour la réalisation des services. Le service Advisor on Demand sera terminé à l'issue d'un maximum de 20 heures d'expertise en matière de sécurité et/ou une fois que le planning de projet et/ou les livrables définis dans le planning de projet auront été remis au Client.

## 1.26.2 Responsabilités concernant IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM :

- fournira les services Mobility Success achetés par le Client ; et
- désignera une personne pour prendre en charge le poste d'IBM Engagement Manager, responsable de la coopération avec le chef de projets Client pour planifier l'engagement et coordonner les ressources.

Le Client accepte :

- de prendre à sa charge tous les frais associés à toutes les demandes d'Engagement présentées par le Client pendant la durée du contrat ;
- et reconnaît que les Engagements achetés doivent être utilisés pendant la durée initiale du contrat et qu'ils arrivent à expiration s'ils ne sont pas utilisés avant la date de fin de la période contractuelle ; et

- de présenter une demande formelle pour tous les Services de Configuration au moins 30 jours avant la date de fin de l'abonnement.

Lors de la réalisation d'un service Mobility Success, IBM peut demander au Client des informations et une coopération raisonnable. Si le Client ne fournit pas la coopération et les informations demandées dans les délais, IBM se réserve le droit de facturer les Engagements requis par les services ou le retard de réalisation du service concerné.

Pour qu'IBM puisse mener les tests avec précision, le Client s'engage à respecter les instructions d'IBM relatives à la préparation et l'entretien de l'environnement pendant la période d'engagement si nécessaire.

## **2. Description de la Sécurité**

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud peut traiter les informations relatives aux appareils, les noms d'utilisateur et les adresses e-mail comportant des Données à caractère personnel si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des Données à caractère personnel sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu du Client et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

### **2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités**

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Ce Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données en dehors du réseau IBM. Le Service Cloud chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## **3. Accord Relatif aux Niveaux de Service**

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### **3.1 Crédits de Disponibilité**

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois 3 jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le

dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

### 3.2 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95 %	10 %

\* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible comme suit :

- E-mail
- Téléphone
- Discussion en ligne

IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## 5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Gigaoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Unité Client Gérée : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité Client est un système informatique utilisateur unique ou un capteur spécial ou une unité de télémétrie demandant l'exécution de, ou recevant à des fins d'exécution, un ensemble de commandes, de procédures ou d'applications à partir de ou fournissant des données à un autre



système informatique qui est généralement désigné par serveur ou géré par le serveur. Plusieurs Unités Client peuvent partager l'accès à un serveur commun. Une Unité Client peut être dotée de certaines fonctionnalités de traitement ou peut être programmable afin de permettre à un utilisateur d'effectuer le travail. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour chaque Unité Client gérée par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

- d. Unité Client : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité Client est un système informatique utilisateur unique ou un capteur spécial ou une unité de télémétrie demandant l'exécution de, ou recevant à des fins d'exécution, un ensemble de commandes, de procédures ou d'applications à partir de ou fournissant des données à un autre système informatique qui est généralement désigné par serveur ou géré par le serveur. Plusieurs Unités Client peuvent partager l'accès à un serveur commun. Une Unité Client peut être dotée de certaines fonctionnalités de traitement ou peut être programmable afin de permettre à un utilisateur d'effectuer le travail. Le Client doit se procurer des Droits d'Utilisation pour chaque Unité Client qui exécute le Service Cloud, lui fournit des données, utilise des services fournis par le Service Cloud ou autrement accède au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- e. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

## **5.2 Redevance de Configuration**

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

## **5.3 Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

## **6. Durée et Options de Renouvellement**

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

LA QUANTITÉ D'AUTORISATIONS DE RENOUVELLEMENT SERA ÉGALE A LA VALEUR LA PLUS ÉLEVÉE ENTRE LA QUANTITÉ DE COMMANDES D'ORIGINE OU L'UTILISATION MENSUELLE SIGNALÉE POUR LE MOIS AVANT LA GÉNÉRATION DE LA FACTURE DE RENOUVELLEMENT, SAUF SI IBM REÇOIT UNE NOTIFICATION INDIQUANT UNE QUANTITÉ D'AUTORISATIONS DIFFÉRENTE.

LA QUANTITÉ D'AUTORISATIONS DE RENOUVELLEMENT POUR L'OFFRE STEP UP SERA ÉGALE A LA QUANTITÉ DE COMMANDES D'ORIGINE.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Logiciels d'Activation**

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud.

Les logiciels IBM suivants sont inclus sous forme de logiciel d'activation au titre de leurs licences de logiciel IBM applicables, en plus des restrictions ci-dessous :

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. IBM MaaS360 Mobile Device
- d. IBM Security Access Manager
  - Restriction d'utilisation : le Client ne pourra utiliser IBM Security Access Manager que pour établir des connexions proxy entre les appareils mobiles, gérés par ce Service Cloud, et les serveurs de messagerie d'entreprise.

## 7.2 Limitation de l'Offre Step up

Pour les offres de Service Cloud désignées par « Step up for existing Customers » (« Step up SaaS »), le Client doit avoir acquis au préalable ou simultanément des autorisations de licence appropriées du logiciel IBM associé, comme identifié dans le nom de l'Offre Step up SaaS. Par exemple, le Client qui achète « IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers » doit disposer d'autorisations de licence pour le logiciel IBM associé d'IBM MobileFirst. Les droits d'accès du Client à l'Offre Step up SaaS ne peuvent pas dépasser les droits d'accès du Client au logiciel IBM associé.

Lors de l'acquisition de l'Offre Step up SaaS, le Client n'est pas autorisé à utiliser les mêmes autorisations de licence du logiciel IBM associé dans son environnement installé sur site qu'avec les droits d'accès à l'Offre Step up SaaS. Par exemple, si le Client dispose de 250 droits d'utilisation d'Unité Client Gérée pour le logiciel IBM associé et qu'il choisit d'acquérir 100 droits d'utilisation d'Unité Client Gérée Step up SaaS, le Client peut gérer 100 Unités Client Gérées Step up SaaS à partir de l'environnement du Service Cloud et 150 Unités Client Gérées à partir du logiciel installé sur site.

Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations de licence applicables et (2) l'Abonnement et le Support du(es) Logiciel(s) IBM associé(s). Pendant la période d'abonnement à l'Offre Step up SaaS, le Client doit tenir à jour l'Abonnement et le Support pour les autorisations d'utilisation de logiciel IBM utilisées conjointement avec les autorisations d'utilisation de l'Offre Step up SaaS. En cas de résiliation de la licence d'utilisation du(es) logiciel(s) IBM associé(s) du Client ou de son Contrat d'Abonnement et de Support pour le(s) logiciel(s) IBM associé(s), son droit d'utilisation de l'Offre Step Up SaaS prend fin.

## 7.3 Données Normatives

Nonobstant toute disposition contraire, uniquement à des fins de recherche normative, d'analyse, de démonstration et de production de rapports, IBM est autorisée à conserver et utiliser au format anonyme et agrégé (de sorte que le Client ou les utilisateurs autorisés du Client ne puissent pas être identifiés comme source des données et que les informations personnelles permettant l'identification du Client ou des utilisateurs autorisés du Client soient supprimées) les données reflétant les expériences individuelles des utilisateurs autorisés du Client avec les Services Cloud.

## 7.4 Autorisation de Collecte et de Traitement de Données

Le Service Cloud est conçu pour mettre à disposition, gérer, surveiller et contrôler des appareils mobiles. Il collectera des informations auprès des utilisateurs et des unités qui sont autorisés par le Client à interagir avec le Service Cloud auquel le Client a souscrit. Le Service Cloud collecte des informations qui, seules ou conjointement, peuvent être considérées comme Informations Personnelles dans certaines juridictions. Les données collectées peuvent inclure le nom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail enregistrée et l'emplacement de l'appareil de l'utilisateur autorisé, l'historique de la navigation et des ID utilisateur du navigateur MaaS360, des informations relatives au matériel, aux logiciels et aux paramètres de l'appareil de l'utilisateur final, ainsi que des informations générées par l'appareil. Le Client autorise IBM à collecter, traiter et utiliser ces informations conformément aux dispositions du présent Descriptif de Services.

## 7.5 Conservation des Données

IBM supprimera toute information collectée pouvant inclure des Informations Personnelles à l'expiration ou la résiliation du présent Descriptif de Services, à l'exception des informations devant être conservées pour les raisons citées plus haut ou conformément à une loi, règle ou réglementation applicable. Dans ce cas, IBM conservera les informations collectées pendant la durée requise par ladite cause, loi, règle ou réglementation applicable.

## 7.6 Données de Sécurité

Dans le cadre du Service Cloud, qui comprend des activités de production de rapport, IBM préparera et gèrera les informations anonymes et/ou cumulées extraites du Service Cloud (« Données de Sécurité »).

Sauf disposition contraire stipulée dans le paragraphe (d) ci-dessous, les Données de Sécurité n'identifieront pas le Client ou un individu. En outre, le Client accepte par les présentes qu'IBM puisse utiliser et/ou copier les Données de Sécurité uniquement aux fins suivantes :

- a. publication et/ou distribution des Données de Sécurité (par exemple, dans les compilations et/ou analyses liées à la cybersécurité) ;
- b. développement ou amélioration des produits ou services ;
- c. réalisation d'étude en interne ou auprès de tiers ; et
- d. partage légal des informations confirmées relatives à un contrevenant tiers.