

### IBM MaaS360 (SaaS)

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

#### 1. Service Cloud

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

##### 1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

##### 1.1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) et MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

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.

##### 1.1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) et MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

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.

##### 1.1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) et MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

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.

##### 1.1.4 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) et MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

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.

##### 1.1.5 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) et MaaS360 Secure Editor (SaaS)

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

### **1.1.6 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) et MaaS360 Secure Browser (SaaS)**

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.

### **1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS) et MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)**

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.

### **1.1.8 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) et MaaS360 Secure Mail (SaaS)**

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.

### **1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS) et MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)**

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

### **1.1.10 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) et 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.

### **1.1.11 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) et 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 GB 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.

### **1.1.12 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) et 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).

### **1.1.13 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) et 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).

### **1.1.14 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.

### 1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) permet de gérer les profils et les règles de sécurité de manière cohérente entre les unités appartenant à l'entreprise et celles appartenant aux employés à l'aide de la console de gestion.

### 1.1.16 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites permet au Client de sélectionner la fonctionnalité la plus appropriée pour guider leurs scénarios d'utilisation.

- La fonctionnalité Identity Management est disponible grâce à l'inclusion des fonctions de l'offre IBM Cloud Identity qui fournit aux Clients la connexion unique (SSO) et l'authentification multi facteurs à des applications cloud publiques, et demande aux utilisateurs un second facteur d'authentification afin de vérifier leur identité.
- MaaS360 Mobile Metrics offre des données de benchmarking sur le cloud et les meilleures pratiques pour améliorer la productivité et la sécurité. Les données de benchmarking sont générées à partir de multiples valeurs de données issues des implémentations Client MaaS360 pour construire des métriques agrégées.

Les sections ci-dessous présentent les principales fonctionnalités et fonctions incluses dans chaque MaaS360 Suite :

- **Fonctionnalités IBM MaaS360 Management Suite**  
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Advisor ; Container App ; Mobile Expense Management ; Mobile Metrics
- **Fonctionnalités IBM MaaS360 Essential Suite**  
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Advisor ; Container App ; Mobile Expense Management ; Mobile Metrics ; Identity Management
- **Fonctionnalités IBM MaaS360 Deluxe Suite**  
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Advisor ; Container App ; Mobile Expense Management ; Mobile Metrics ; Identity Management ; Secure Mobile Mail
- **Fonctionnalités IBM MaaS360 Premier Suite**  
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Advisor ; Container App ; Mobile Expense Management ; Mobile Metrics ; Identity Management ; Secure Mobile Mail ; VPN ; Secure Browser ; Gateway for Browser ; Content Management ; Gateway for Documents ; App Security ; Gateway for Apps
- **Fonctionnalités IBM MaaS360 Enterprise Suite**  
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS) ; Advisor ; Container App ; Mobile Expense Management ; Mobile Metrics ; Identity Management ; Secure Mobile Mail ; VPN ; Secure Browser ; Gateway for Browser ; Content Management ; Gateway for Documents ; App Security ; Gateway for Apps ; Mobile Document Editor ; Mobile Document Sync ; Mobile Threat Management

## 1.2 Services Optionnels

Le Client peut faire son choix parmi les services en option disponibles ci-dessous.

### 1.2.1 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) et IBM MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

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.

### **1.2.2 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) et MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)**

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.

### **1.2.3 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) et IBM MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)**

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.

### **1.2.4 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) et MaaS360 Email Management (SaaS)**

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.

### **1.2.5 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) et MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)**

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.

### **1.2.6 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) et MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)**

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.

### **1.2.7 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), IBM MaaS360 Gateway Suite Education (SaaS) et MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)**

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.

### **1.2.8 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.

### **1.2.9 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS), MaaS360 Laptop Location Service (SaaS) et IBM MaaS360 Laptop Location Education (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+.

### 1.3 Services d'Accélération

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. Ces 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.

Les Responsabilités concernant IBM MaaS360 Mobility Success Services sont les suivantes :

IBM doit :

- 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.

#### 1.3.1 Service IBM MaaS360 Quick Start

Le Service IBM MaaS360 Quick Start 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) politiques et jusqu'à dix (10) enregistrements d'appareils avec pour objectif principal le transfert des connaissances. IBM fournira une série de conférences Web et 32 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.

### **1.3.2 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.

### **1.3.3 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.

### **1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand**

Le service IBM MaaS360 Consultant 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 Consultant on Demand. Le Client doit autoriser l'accès aux applications, systèmes et documentations nécessaires pour la réalisation des services. Le service Consultant 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. Le présent Service arrive à expiration 90 jours après l'acquisition, qu'il ait été utilisé ou non.

### **1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10**

Le service IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 fournit jusqu'à dix (10) heures du temps d'un consultant de services professionnels IBM. Ces heures peuvent être utilisées pour des 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 Consultant on Demand. Le Client doit autoriser l'accès aux applications, systèmes et documentations nécessaires pour la réalisation des services. Le service Consultant on Demand sera terminé à l'issue d'un maximum de 10 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. Le présent Service arrive à expiration 12 mois après l'acquisition, qu'il ait été utilisé ou non.

### **1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20**

Le service IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 fournit jusqu'à vingt (20) heures du temps d'un consultant de services professionnels IBM. Ces heures peuvent être utilisées pour des 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 Consultant on Demand. Le Client doit autoriser l'accès aux applications, systèmes et documentations nécessaires pour la réalisation des services. Le service Consultant 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. Le présent Service arrive à expiration 12 mois après l'acquisition, qu'il ait été utilisé ou non.

### **1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup**

Le service IBM MaaS360 SMB Customer Setup fournit jusqu'à deux (2) 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 spécialiste IBM MaaS360 proposera aux nouveaux Clients une assistance technique pour une implémentation réussie.

### **1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup**

IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup fournit une expertise et des directives pour l'installation et la configuration de MaaS360 Email Access Gateway. Un consultant IBM participera à distance aux discussions et à la configuration. Au cours de la conversation initiale, le consultant recommandera le scénario approprié et fera également des recommandations en matière de redondance et d'équilibrage de charge en fonction des besoins. Le consultant assurera l'assistance pour le déploiement d'un des scénarios suivants : (1) passerelle e-mail pour tous les accès, (2) passerelle e-mail uniquement pour les clients MaaS360 Secure Mail, (3) passerelle e-mail avec authentification client à l'aide d'informations d'identification d'entreprise.

### **1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup**

IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup fournit à distance une expertise et des directives pour l'installation et la configuration de n'importe quelle combinaison de Cloud Extender et Mobile Enterprise Gateway. Un consultant IBM commencera par une discussion relative aux besoins à satisfaire, puis proposera une configuration adaptée aux exigences et à la taille de l'environnement. Ce consultant programmera ensuite des sessions à distance pour exécuter l'installation de Cloud Extender et/ou de la ou des passerelles Mobile Enterprise Gateway.

### **1.3.10 Installation d'IBM MaaS360 VPN**

IBM MaaS360 VPN Setup fournit à distance une expertise et des directives pour l'installation et la configuration de MaaS360 VPN. Un consultant IBM commencera par une discussion relative aux besoins à satisfaire, puis proposera une configuration adaptée aux exigences et à la taille de l'environnement. Ce consultant programmera ensuite des sessions à distance pour exécuter l'installation du VPN et valider la solution.

### **1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training**

IBM MaaS360 Simple Training fournit une session de formation à distance d'une heure. Un consultant IBM programmera une session distante d'une heure pendant laquelle il abordera les différents aspects du portail MaaS360 et répondra à toutes les questions susceptibles d'être posées. Ce consultant expliquera le fonctionnement du portail et la gestion des différents appareils pendant la session.

## 2. Fiches techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'Addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

IBM MaaS360 Content Service	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135</a>
IBM MaaS360 Content Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180</a>
IBM MaaS360 Deluxe Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E</a>
IBM MaaS360 Email Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018</a>
IBM MaaS360 Enterprise Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A1111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A1111E6B85EC53D03B14E5E</a>
IBM MaaS360 Essentials Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34</a>
IBM MaaS360 Gateway Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737</a>
IBM MaaS360 Laptop Location	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A</a>
IBM MaaS360 Management Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129</a>
IBM MaaS360 Laptop Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B</a>
IBM MaaS360 Mobile Application Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540</a>
IBM MaaS360 Mobile Application Security	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082</a>
IBM MaaS360 Mobile Content Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510</a>
IBM MaaS360 Mobile Device Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658</a>
IBM MaaS360 Mobile Expense Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202</a>
IBM MaaS360 Mobile Threat Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229</a>
IBM MaaS360 Premier Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E</a>



IBM MaaS360 Productivity Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609</a>
IBM MaaS360 Professional	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A</a>
IBM MaaS360 Secure Mobile Browser	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343</a>
IBM MaaS360 Secure Mobile Mail	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113</a>
IBM MaaS360 VPN	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056</a>
IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E</a>
IBM Cloud Identity	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D</a>

### 3. Niveaux de Service et Support Technique

#### 3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

\* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

#### 3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Montant des Redevances

#### 4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

- Un Gigaoctet (Go) représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- Managed Client Device désigne tout appareil qui demande ou reçoit des commandes d'exécution, des procédures ou des applications à partir d'un environnement serveur géré par les Services Cloud.
- Unité Client désigne tout appareil qui demande ou reçoit des commandes d'exécution, des procédures ou des applications à partir d'un environnement serveur qui accèdent aux Services Cloud.
- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Contrat Existant : unité de mesure par laquelle l'offre de Service Cloud peut être autorisée. Les types de mesure de redevance existants ne sont plus commercialisés activement par IBM. Cependant, IBM peut, à sa seule et unique discrétion, accepter d'augmenter les droits d'utilisation existants du Client pour utiliser certaines versions du Service Cloud (« Service Cloud existant ») dans le cadre d'un type de droit Existant. Les offres de Service Cloud acquises dans le cadre d'un type de mesure de redevance Existant sont indiquées par la mention « Existant », dans le nom du Service Cloud sur un Document de Transaction. L'utilisation par le Client de tous les Services Cloud Existants est soumise aux modalités de mesure des redevances stipulées dans le contrat selon lesquelles le Client a initialement acquis la possibilité d'utiliser le Service Cloud Existant (ci-après « Contrat Existant »). Les dispositions du Contrat Existant ne seront en aucun cas interprétées comme étendant le droit d'utilisation du Service Cloud Existant par le Client au-delà du montant indiqué dans un Document de Transaction.

## 5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### 5.1 Logiciels d'Activation

Les Logiciels d'Activation sont fournis au Client selon les modalités suivantes :

Logiciels d'Activation	Dispositions de licence applicables (le cas échéant)
IBM MaaS360 Cloud Extender	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument</a>
IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument</a>
Applications mobiles IBM MaaS360, y compris, mais sans s'y limiter, MaaS360 app, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer et MaaS360 VPN.	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument</a>
IBM Security Access Manager	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument</a> Restriction d'utilisation : le Client ne pourra utiliser IBM Security Access Manager (ISAM) que pour établir des connexions proxy entre les appareils mobiles, gérés par ce Service Cloud, et les serveurs de messagerie d'entreprise, et pour tirer profit du module ISAM Federation qui fournit une connexion avec On-Prem User Directory. Aucune autre fonctionnalité d'ISAM n'est autorisée.

Le Client est tenu de supprimer les logiciels d'activation de tous les appareils et systèmes à l'expiration ou à la résiliation du Service Cloud.

## **5.2 Droit au Renouvellement**

La quantité donnant droit au Renouvellement sera égale à la quantité de commande initiale la plus élevée ou à l'utilisation mensuelle déclarée pour le mois précédant la génération de la facture de renouvellement, sauf si IBM reçoit un avis précisant une quantité différente.

## **6. Dispositions dérogatoires**

### **6.1 Utilisation de Données**

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM est autorisée à utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte qu'ils ne constituent plus des Données à caractère personnel. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.