

# Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

---

## Logiciel-service IBM MobileFirst Protect

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

## 2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Gigaoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Gigaoctet correspond à deux (2) octets de données à la puissance trente (30), soit 1 073 741 824 octets. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Un **Appareil client géré** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Appareil client est un appareil informatique mono-utilisateur, un détecteur ou un dispositif de télémesure servant à un usage spécial qui demande l'exécution d'un ensemble de commandes, de procédures ou d'applications à un autre système informatique ou qui les reçoit aux fins d'exécution d'un tel système, normalement appelé un serveur, ou qui est géré autrement par un serveur. De multiples Appareils clients peuvent partager un accès à un serveur commun. Un tel appareil peut avoir une certaine capacité de traitement ou être programmable pour permettre à un utilisateur d'effectuer des travaux. Le Client doit obtenir une autorisation d'utilisation pour chaque

Appareil client géré par le Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure indiquée dans son Autorisation d'utilisation ou dans un Document transactionnel.

- d. Un **Appareil client** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Appareil client est un appareil informatique mono-utilisateur, un détecteur ou un dispositif de télémesure servant à un usage spécial qui demande l'exécution d'un ensemble de commandes, de procédures ou d'applications à un autre système informatique ou qui les reçoit aux fins d'exécution d'un tel système, normalement appelé un serveur, ou qui est géré autrement par un serveur. De multiples Appareils clients peuvent partager un accès à un serveur commun. Un tel appareil peut avoir une certaine capacité de traitement ou être programmable pour permettre à un utilisateur d'effectuer des travaux. Le Client doit obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour chaque Appareil client qui exécute le Logiciel-service IBM, qui lui envoie des données, qui utilise ses services ou qui accède autrement au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou dans un Document transactionnel du Client.

### **3. Frais et facturation**

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

#### **3.1 Frais mensuels partiels**

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

#### **3.2 Frais d'utilisation excédentaire**

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

### **4. Options de renouvellement de la période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM**

L'Autorisation d'utilisation du Client indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle à la fin de la Période d'abonnement, en désignant cette période de l'une des façons décrites ci-dessous.

#### **4.1 Renouvellement automatique**

Si l'Autorisation d'utilisation du Client indique que le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique, le Client peut mettre fin à son abonnement au Logiciel-service IBM en faisant parvenir une demande écrite au représentant IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la Période d'abonnement alors en cours qui est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation. Si IBM ou le Partenaire commercial IBM ne reçoit pas un tel avis de cessation au plus tard à la date d'expiration, la Période d'abonnement qui se termine se renouvellera automatiquement pour une période d'un (1) an ou pour la durée originale indiquée dans l'Autorisation d'utilisation.

LA QUANTITÉ D'AUTORISATIONS ACCORDÉES LORS DU RENOUVELLEMENT SERA ÉGALE À LA QUANTITÉ LA PLUS ÉLEVÉE SUIVANTE, SOIT LA QUANTITÉ DE LA COMMANDE ORIGINALE, SOIT L'UTILISATION MENSUELLE SIGNALÉE POUR LE MOIS PRÉCÉDANT L'ÉMISSION DE LA FACTURE POUR LE RENOUVELLEMENT, À MOINS QU'IBM NE REÇOIVE UN AVIS SPÉCIFIANT UNE QUANTITÉ D'AUTORISATIONS DIFFÉRENTES.

LA QUANTITÉ D'AUTORISATIONS LORS DU RENOUVELLEMENT D'UNE OFFRE «STEP UP» CORRESPONDRA À LA QUANTITÉ DE LA COMMANDE ORIGINALE.

#### **4.2 Facturation continue**

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client se renouvelle de manière continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être accessible au Client et son utilisation sera facturée en continu. Pour cesser l'utilisation du Logiciel-service IBM et stopper le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM ou au Partenaire commercial IBM, selon le cas, un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, dans lequel il demande d'annuler son utilisation du Logiciel-service IBM. Dès l'annulation de l'accès au Logiciel-service IBM, les frais d'accès impayés qui s'appliquent jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet seront facturés au Client.

### 4.3 Renouvellement requis

Lorsque l'Autorisation d'utilisation indique que la Période d'abonnement du Client ne se renouvelle pas, l'abonnement au Logiciel-service IBM et l'accès du Client à ce Logiciel-service sont révoqués à la fin de cette période. S'il désire continuer d'utiliser le Logiciel-service IBM après la date d'expiration, le Client doit passer une commande auprès d'un représentant IBM ou du Partenaire commercial IBM, selon le cas, en vue d'obtenir une nouvelle Période d'abonnement.

## 5. Assistance technique

L'assistance technique offerte pour le Logiciel-service IBM correspond à une assistance de second niveau destinée à l'équipe du Client chargée de l'exploitation et non aux Utilisateurs finals. Cette assistance sera disponible pendant la Période d'abonnement.

L'assistance est fournie par de multiples canaux, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'information sur l'assistance offerte pour le Logiciel-service IBM se trouve sur le portail du produit dont il est question.

Objectifs d'intervention visés

Gravité	Description	Objectifs de délai Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	30 minutes	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Une (1) heure ouvrable	24 h sur 24, 7 jours sur 7
3	<b>Incidence moyenne sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Deux (2) heures ouvrables	24 h sur 24, 7 jours sur 7
4	<b>Faible incidence sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Trois (3) heures ouvrables	24 h sur 24, 7 jours sur 7

## 6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 6.1 Limitation relative aux offres Step up

Dans le cas des offres de Logiciel-service IBM qui comportent le terme «Step up for existing Customers» (les «offres Step up»), le Client doit avoir acquis précédemment ou simultanément les licences appropriées pour le logiciel IBM associé dont le nom figure dans l'appellation de l'offre Step up. Par exemple, le Client qui achète l'offre IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers doit avoir acquis des licences pour le logiciel IBM associé qui est IBM MobileFirst Protect. Les autorisations d'utilisation du Client pour l'offre Step up ne peuvent pas excéder celles qu'a obtenues le Client pour le logiciel IBM associé.

Lorsqu'il fait l'acquisition de l'offre Step up, le Client ne peut pas utiliser dans son environnement interne les mêmes licences pour le logiciel IBM associé qu'il utilise de pair avec les autorisations d'utilisation de l'offre Step up. Par exemple, si les autorisations d'utilisation du Client pour le logiciel IBM associé couvrent 250 Appareils clients gérés et que le Client choisit d'acquérir des autorisations d'utilisation pour l'offre Step up qui couvrent 100 Appareils clients gérés, le Client pourra gérer 100 Appareils clients gérés

depuis l'environnement du Logiciel-service IBM et 150 de ces appareils avec les logiciels qui sont installés dans ses locaux.

Le Client déclare qu'il a acquis (1) les autorisations d'utilisation (licences) applicables; et (2) l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le ou les programmes IBM associés. Au cours de la Période d'abonnement à l'offre Step up, le Client doit maintenir en vigueur l'Abonnement aux logiciels et assistance pour le logiciel IBM associé utilisé de pair avec cette même offre. Si la licence du Client pour utiliser le ou les logiciels IBM associés ou si l'Abonnement aux logiciels et assistance pour ce logiciel ou ces mêmes logiciels prend fin, le droit du Client d'utiliser l'offre Step up est révoqué.

## 6.2 Témoins

Le Client convient qu'IBM peut utiliser des témoins et des technologies de suivi pour recueillir de l'information d'identification personnelle, en récoltant des statistiques sur l'utilisation, de même que de l'information conçue pour aider à améliorer l'expérience de l'utilisateur ou à personnaliser les interactions avec les utilisateurs, comme énoncé sur le site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## 6.3 Transferts transfrontaliers

Si le Client met en disponibilité des Renseignements personnels dans le cadre des offres de Logiciel-service IBM au sein des États membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège, en Suisse, en Turquie ou dans un autre pays européen qui a mis en vigueur des lois sur la confidentialité ou la protection des données, le Client convient qu'IBM peut traiter le Contenu, dont les Renseignements personnels, au-delà d'une frontière nationale, en vertu des lois et selon les exigences pertinentes, par l'intermédiaire de sous-traitants du traitement et de sous-traitants ultérieurs du traitement qui se trouvent dans les pays suivants, situés hors de l'Espace économique européen, mais qui, selon la Commission européenne, offrent des niveaux de sécurité adéquats :

Nom du sous-traitant ou du sous-traitant ultérieur	Rôle (sous-traitant ou sous-traitant ultérieur)	Emplacement
IBM Corporation	Sous-traitant ultérieur	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Sous-traitant ultérieur	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir le Logiciel-service IBM.

## 6.4 Protection des Renseignements personnels dans l'Union européenne

Si le Client met en disponibilité des Renseignements personnels dans le cadre des offres de Logiciel-service IBM au sein des États membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège, en Suisse, ou dans tout autre pays européen qui a mis en vigueur des lois sur la confidentialité ou la protection des données, ou si le Client a des utilisateurs ou des appareils autorisés dans ces pays, alors ce dernier, agissant à titre de seul responsable du traitement, désigne IBM comme sous-traitant du traitement (selon la définition de ces appellations dans la Directive 95/46/EC de l'Union européenne) pour traiter les Renseignements personnels. IBM traitera ces Renseignements personnels seulement dans la mesure requise pour mettre en disponibilité l'offre de Logiciel-service IBM conformément aux descriptions du Logiciel-service publiées par IBM. Le Client convient pour sa part qu'un tel traitement est conforme à ses instructions.

## 6.5 Certification Safe Harbor

Les offres de Logiciel-service IBM sont incluses dans la certification Safe Harbor américano-européenne de Fiberlink, Corporation (une filiale d'IBM). IBM et Fiberlink ont adopté le cadre américano-européen «U.S. – EU Safe Harbor Framework», tel que défini par le département du Commerce américain, concernant la cueillette, l'utilisation et la conservation d'information recueillie sur le territoire de l'Union européenne. Pour obtenir plus d'information au sujet de ce cadre ou pour accéder à l'énoncé de certification de Fiberlink, visitez le site <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Lorsque le cadre «Safe Harbor» américano-européen ne s'applique pas à un transfert de Renseignements personnels de l'Espace économique européen, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les différends ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces différends ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent Contrat.

## **6.6 Emplacements bénéficiaires**

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

## **6.7 Données normatives**

Nonobstant toute disposition contraire, IBM peut, aux seules fins de recherches et d'analyses normatives, de démonstration et de production de rapports, conserver et utiliser des données qui reflètent l'expérience individuelle de ses utilisateurs autorisés avec le Logiciel-service IBM, dans un format groupé et anonyme (c.-à-d., dans un format qui ne permet pas d'identifier les utilisateurs autorisés du Client en tant que source des données, et en retirant toute information d'identification personnelle permettant d'identifier le Client ou ses utilisateurs autorisés).

## **6.8 Utilisation légitime et consentement**

### **6.8.1 Autorisation de recueillir et de traiter des données**

Le Logiciel-service IBM est conçu pour approvisionner, gérer, sécuriser et surveiller les appareils mobiles. Le Logiciel-service IBM recueillera de l'information à partir des utilisateurs et des appareils que le Client a autorisés à interagir avec le Logiciel-service IBM auquel le Client s'est abonné. L'information que recueille le Logiciel-service IBM, seule ou combinée à d'autres renseignements, peut être considérée comme des Renseignements personnels dans certains territoires. Les données recueillies peuvent inclure le nom des utilisateurs autorisés, leur numéro de téléphone, l'adresse de courriel enregistrée et l'emplacement de l'appareil, les ID utilisateurs et l'historique de navigation sécurisée, de l'information sur le matériel, les logiciels et les paramètres des appareils de l'utilisateur final, de même que de l'information produite par les appareils. Le Client autorise IBM à recueillir, à traiter et à utiliser cette information conformément aux modalités des présentes Conditions d'utilisation.

### **6.8.2 Consentement éclairé des personnes visées par les données**

L'utilisation du Logiciel-service IBM peut être assujettie à diverses lois et à différents règlements. Le Logiciel-service IBM peut être utilisé uniquement à des fins licites et de manière légitime. Le Client convient d'utiliser le Logiciel-service IBM conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables, et assume la responsabilité de cette conformité.

Le Client convient qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra les consentements pleinement éclairés, les autorisations ou les licences nécessaires pour permettre une utilisation légitime du Logiciel-service IBM, ainsi que pour autoriser IBM à recueillir et à traiter l'information, en tant que sous-traitant du Client, en utilisant le Logiciel-service IBM. Le Client autorise par les présentes IBM à obtenir les consentements pleinement éclairés nécessaires pour permettre une utilisation légitime du Logiciel-service IBM, de même qu'à recueillir et à traiter l'information comme décrit dans le contrat de licence d'utilisateur final qui se trouve à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>.

## **6.9 Conservation des données**

IBM supprimera toute l'information recueillie, qui peut comprendre des Renseignements personnels, après l'expiration des présentes Conditions d'utilisation, exception faite de l'information qu'elle est tenue de conserver aux fins définies plus haut ou en vertu des lois et des règlements applicables. Le cas échéant, IBM conservera l'information recueillie pendant la période requise pour de telles fins ou par les lois et règlements en question.

## Appendice A

MobileFirst est une plateforme infonuagique facile à utiliser qui offre toutes les fonctions essentielles pour gérer de bout en bout les appareils mobiles d'aujourd'hui, dont les appareils iPhone, iPad, Android, Kindle Fire, les téléphones intelligents Windows et BlackBerry. Voici une brève description des offres de Logiciel-service IBM :

### 1. IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)

Les fonctions de base de gestion des appareils mobiles comprennent l'enregistrement des appareils, leur configuration, la gestion de la politique de sécurité et l'exécution de fonctions pour les appareils, comme l'envoi d'un message, la localisation, le verrouillage et l'effacement du contenu. Les fonctions évoluées de gestion des appareils mobiles comprennent l'application de règles de conformité automatisées, l'utilisation de paramètres de confidentialité pour les appareils qui appartiennent aux utilisateurs, ainsi que des tableaux de bord d'information sur la mobilité et la production de rapports.

### 2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

L'offre IBM MobileFirst Protect - Applications (SaaS) donne la possibilité d'ajouter des applications et de les distribuer dans des appareils gérés par la plateforme MobileFirst Protect. Cela comprend l'application en ligne complémentaire MobileFirst App Catalog, qui permet aux utilisateurs de voir et d'installer des applications gérées et d'être avisés lorsque ces applications ont été mises à jour.

### 3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

L'offre IBM MobileFirst Protect Application Security (SaaS) fournit une protection supplémentaire pour les données des applications de l'entreprise qui utilisent la trousse de développement de logiciels WorkPlace pendant le développement ou, pour les applications iOS, la capacité de téléverser l'application (.ipa), de lui associer un profil d'approvisionnement et d'intégrer automatiquement la signature de certificats. L'offre Mobile Application Security intègre l'application au produit Secure Productivity Suite. Cela permet d'accéder à l'intranet par une authentification unique, en utilisant la passerelle Mobile Enterprise Gateway, et d'appliquer les paramètres de sécurité pour les données.

### 4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

L'offre MobileFirst Protect Enterprise - Gateway for Apps (SaaS) permet aux utilisateurs qui sont hors du réseau de l'entreprise d'accéder de manière sécurisée et transparente aux ressources applicatives internes, sans exiger une connexion intégrale par réseau privé virtuel.

### 5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

L'offre MobileFirst Protect - Content (SaaS) permet à l'administrateur d'ajouter et de distribuer des documents dans les appareils pris en charge qui sont gérés par le Logiciel-service IBM Mobile Protect - Devices (SaaS). L'offre comprend IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue, un conteneur qui se trouve dans l'appareil, qui est protégé par un mot de passe et qui fournit aux utilisateurs un moyen sécurisé et simple d'accéder à des documents, de les visualiser et de les partager. L'offre permet également d'accéder de manière transparente à du contenu réparti et à des référentiels comme SharePoint, Box et Google Drive. L'accès à des fichiers SharePoint et Windows privés partagés est possible à l'aide de MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway. Il est possible de contrôler les versions, de vérifier et de sécuriser les documents gérés par l'offre MobileFirst Protect grâce à des options de politique relative à la prévention de la perte de données, notamment, en exigeant une authentification, en limitant l'accès à la fonction de copier-coller et en bloquant l'ouverture ou le partage des documents dans d'autres applications.

### 6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

L'offre MobileFirst Protect Document Sync (SaaS) permet aux utilisateurs de synchroniser leur contenu facilement et de manière sécurisée dans les appareils mobiles gérés. Les administrateurs peuvent s'assurer que les politiques applicables au contenu des utilisateurs, comme la limitation de l'accès à la fonction de copier-coller, le blocage de contenu, de sa visualisation ou son partage dans d'autres applications sont en place dans l'ensemble des appareils. Le contenu est enregistré de manière sécurisée, à la fois dans le nuage et dans l'appareil, et seul l'application MobileFirst Protect Doc Catalogue permet d'y accéder.

## **7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Document Editor (SaaS) fournit une puissante suite bureautique qui permet aux utilisateurs de travailler avec des documents de l'entreprise lorsqu'ils sont en déplacement. Cette offre donne la possibilité :

- de créer et de modifier des fichiers en format .doc, .ppt et .xls;
- d'utiliser le mode de présentation pour des diapositives;
- de travailler facilement avec les pièces jointes de courriels et d'autres fichiers à partir de MobileFirst Protect for iOS.

## **8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)**

Avec l'offre MobileFirst Protect - Gateway for Documents (SaaS), les organisations peuvent utiliser MobileFirst Protect Content (SaaS) pour offrir aux appareils qui sont hors du réseau de l'entreprise un accès sécurisé et transparent aux sites de connexion internes, aux sites SharePoint, aux serveurs de partage de fichiers Windows et à d'autres entrepôts de données, sans exiger une connexion intégrale par réseau privé virtuel. Pour utiliser cette offre, il faut aussi acheter l'offre MobileFirst Protect - Content (SaaS). L'offre permet de prendre en charge des appareils qui utilisent les systèmes d'exploitation iOS 5.0 et Android 4.0 ou d'une version ultérieure.

## **9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Email Management (SaaS) comprend des fonctions clés permettant d'utiliser les produits Microsoft Exchange ActiveSync et Lotus Traveler.

- Le produit Exchange ActiveSync permet de prendre en charge les appareils qui se connectent à Microsoft Exchange en utilisant le protocole ActiveSync. Ce produit comprend des fonctions de base pour la gestion des appareils mobiles qui donnent entre autres la possibilité de configurer les appareils, de créer et d'appliquer des politiques ActiveSync (pour les mots de passe et le blocage ou non de l'accès au courriel), de verrouiller les appareils ou d'effacer leur contenu et de produire des relevés détaillés sur leurs attributs.
- Le produit Lotus Traveler permet aux appareils de se connecter à IBM Lotus Notes® à l'aide du protocole Lotus Traveler. Il comprend des fonctions permettant de configurer les appareils, de bloquer ou non l'accès des appareils, d'appliquer les politiques relatives aux mots de passe, d'effacer le contenu des appareils et de produire des relevés détaillés sur leurs attributs.

## **10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Browser (SaaS) fournit un navigateur Web toutes fonctions permettant d'accéder de manière sécurisée aux sites intranet de l'entreprise. Ce navigateur permet également d'assurer la conformité aux politiques relatives au contenu, en définissant des politiques de filtrage de sites Web et de sécurité pour s'assurer que les utilisateurs accèdent seulement à du contenu Web approuvé classé selon diverses catégories, comme les sites de réseautage social, explicites ou de nature malveillante. Lorsque cette offre est combinée avec l'offre MobileFirst Protect - Mobile Device (SaaS), elle permet de désactiver des navigateurs Web natifs et de tierces parties, soit en appliquant une politique sur les applications, soit par l'entremise d'une liste noire. L'offre donne aussi la possibilité de créer des exceptions qui s'appliquent aux sites Web à l'aide d'une liste blanche, de restreindre l'usage des témoins et des fonctions de copie, de collage et d'impression et d'activer le mode Kiosque.

## **11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)**

L'offre IBM MobileFirst Protect - Gateway for Browser (SaaS) permet aux appareils pris en charge d'accéder aux sites Web internes sans exiger une connexion intégrale par réseau privé virtuel.

## **12. IBM MobileFirst Protect for BlackBerry (SaaS)**

Cette offre permet de prendre en charge les appareils mobiles qui se connectent par l'entremise de BlackBerry Enterprise Server (BES), en utilisant des interfaces de programmation d'applications de BlackBerry. L'offre permet d'exécuter des tâches à distance, comme l'envoi d'un message, la réinitialisation d'un mot de passe, l'application de la politique BES, l'effacement du contenu de l'appareil et la production de relevés détaillés sur les attributs des appareils. L'installation de l'application MobileFirst Protect Cloud Extender est requise. Cette offre est disponible seulement pour les appareils qui sont vus ou gérés à l'aide de la plateforme MobileFirst Protect par l'entremise de BES 5.0.



**13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Expenses (SaaS) permet à l'administrateur de créer des politiques sur l'utilisation des données et de les appliquer aux appareils pris en charge qui sont gérés par la plateforme MobileFirst Protect. L'offre donne la possibilité d'attribuer ces politiques à un appareil individuel, un groupe d'appareils ou à l'échelle mondiale, et de configurer des seuils et des messages d'alerte pour l'utilisation des données, à la fois dans le réseau et en itinérance.

**14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)**

Ensemble de produits qui inclut MobileFirst Protect - Devices (SaaS), MobileFirst Protect - Applications (SaaS), MobileFirst Protect - Content (SaaS) et MobileFirst Protect - Expenses (SaaS).

**15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)**

Ensemble de produits qui inclut MobileFirst Protect - Secure Mail (SaaS), MobileFirst Protect - Applications (SaaS), MobileFirst Protect - Applications Security (SaaS) MobileFirst Protect - Content (SaaS) et MobileFirst Protect - Browser (SaaS).

**16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)**

L'offre MobileFirst - Secure Mail (SaaS) fournit une application bureautique distincte et sécurisée qui permet aux utilisateurs d'accéder à leurs courriels, à leur agenda et à leurs contacts et de les gérer. L'application donne aussi la possibilité de contrôler les courriels et les pièces jointes, afin d'éviter les fuites de données, en limitant la capacité de transférer ou de déplacer du contenu dans d'autres applications, en exigeant une authentification, en limitant l'accès à la fonction de couper-coller et en verrouillant les pièces jointes du courriel en mode de visualisation seulement.

**17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Gateway Suite (SaaS) permet aux applications prises en charge qui s'exécutent sous iOS et Android de répondre de manière sécurisée et transparente aux ressources qui se trouvent sur le réseau interne de l'entreprise.

**18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)**

Ensemble de produits qui inclut MobileFirst Protect - Content (SaaS), MobileFirst Protect - Document Editor (SaaS) et MobileFirst Protect - Document Sync (SaaS).

**19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Threat Management (SaaS) fournit des fonctions de sécurité évoluées qui permettent de détecter les programmes mobiles malveillants et les programmes de débridage d'appareils ou les tentatives d'accès à la racine. Grâce à cette offre, il devient possible de définir et de gérer des politiques de conformité concernant les programmes malveillants ou d'autres vulnérabilités détectés en matière de sécurité.

**20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Content Service (SaaS) permet aux utilisateurs de téléverser des progiciels et des documents dans le système de distribution de Contenu de la plateforme MobileFirst Protect.

Pour utiliser l'offre MobileFirst Protect - Content Service (SaaS), il est nécessaire d'acheter également au moins une (1) autorisation d'utilisation à la fois pour l'offre MobileFirst Protect - Content Service Storage (SaaS) et l'offre MobileFirst Protect - Content Service Bandwidth (SaaS).

**21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Content Service Storage (SaaS) donne aux utilisateurs la possibilité d'acheter la quantité d'espace de stockage totale disponible aux fins d'utilisation avec l'offre MobileFirst Protect - Content Service (SaaS).

**22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Content Service Bandwidth (SaaS) donne aux utilisateurs la possibilité d'acheter la quantité d'espace de stockage totale disponible aux fins d'utilisation avec l'offre MobileFirst Protect - Content Service (SaaS).

## 23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Cette offre procure aux petites et moyennes entreprises un moyen simple et rapide de configurer à distance des appareils mobiles et des tablettes, d'appliquer des politiques de sécurité, de diffuser des applications et des documents en mode pousser et de protéger les données dans les appareils de l'entreprise et les appareils personnels. Il devient ainsi possible d'accéder aux bonnes fonctions de gestion de la mobilité pour l'entreprise, d'une manière à la fois rapide, simple et abordable.

## 24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Cette offre permet d'enregistrer, de configurer, de gérer et de sécuriser des appareils qui utilisent les systèmes d'exploitation OS X et Windows, de pair avec les téléphones intelligents et les tablettes, et de produire des rapports sur ces appareils. Une organisation peut appliquer des politiques et des profils de sécurité cohérents, à la fois dans les appareils de l'entreprise et ceux qui appartiennent à ses employés, en utilisant la même console de gestion de la plateforme MobileFirst Protect.

### 24.1 Windows

L'offre MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) pour les PC qui utilisent Windows permet de produire sans fil des rapports sur l'enregistrement et la gestion des stocks pour le matériel, les systèmes d'exploitation et les logiciels. Le module de production de rapports au point d'extrémité permet de produire des rapports et d'analyser des données de manière interactive pour les applications fournies par le Client, comme un antivirus, une application de sauvegarde et de restauration, de chiffrement de données et de pare-feu personnel, ainsi que sur les correctifs manquants pour les systèmes d'exploitation. Le module de protection des données permet de produire des rapports et d'effectuer des analyses de manière interactive pour les services de sécurité, dont le chiffrement des données, la prévention des fuites de données, la sauvegarde et la restauration, ainsi que d'autres applications intégrées. L'offre permet d'utiliser les versions suivantes de Windows : Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ et Windows 8+ Pro (y compris les versions 32 bits et 64 bits, s'il y a lieu).

Voici les fonctions utilisables pour les appareils :

- Envoi d'un message aux appareils
- Verrouillage d'un appareil
- Localiser un appareil (exige d'utiliser l'offre MobileFirst Protect - Laptop Location [SaaS])
- Interruption, démarrage et redémarrage de services
- Arrêt et réinitialisation d'un appareil
- Effacement du disque dur
- Définition des paramètres de correction
- Distribution de logiciels

### 24.2 Mac OS X

L'offre MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) pour les ordinateurs utilisant OS X permet de produire sans fil des rapports sur l'enregistrement et la gestion des stocks pour le matériel, les systèmes d'exploitation et les logiciels. Le module de production de rapports au point d'extrémité permet de produire des rapports et d'analyser des données de manière interactive pour les applications fournies par le Client, comme un antivirus, une application de sauvegarde et de restauration, de chiffrement de données et de pare-feu personnel, ainsi que sur les correctifs manquants pour les systèmes d'exploitation. Le module de protection des données permet de produire des rapports et d'effectuer des analyses de manière interactive pour les services de sécurité des données, dont le chiffrement des données. Le module de gestion de la configuration permet de gérer à distance un nombre de paramètres pour les appareils et les utilisateurs, dont les mots de passe, le courriel, le réseau privé virtuel et les connexions sans fil. L'offre permet d'utiliser la version 10.7.3 ou une version ultérieure de Mac OS X.

Voici les fonctions utilisables pour les appareils :

- Verrouillage d'un appareil
- Effacement du disque dur
- Modification de la politique pour un appareil

## **25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)**

L'offre MobileFirst Protect - Laptop Location (SaaS) donne la possibilité de localiser les ordinateurs portables et les tablettes qui sont pris en charge. MobileFirst Protect signale l'emplacement de l'appareil sans fil ou son adresse IP, puis coordonne et traduit ces données sous la forme d'une adresse facilement reconnaissable. Lorsqu'un appareil est en ligne, il est possible de savoir où il se trouve. MobileFirst Protect enregistre les emplacements au fil du temps, de sorte qu'il est possible de passer en revue un historique des emplacements. Il faut utiliser l'offre IBM MobileFirst Protect - Laptop (SaaS) pour Windows. L'offre permet d'utiliser les versions suivantes de Windows : Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ et Windows 8+ Pro (y compris les versions 32 bits et 64 bits, s'il y a lieu).

## **26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)**

Cette offre fournit les capacités de l'offre MobileFirst Protect – Laptop (SaaS), en plus de celles qui suivent :

- L'offre permet de téléverser des progiciels sur la plateforme MobileFirst Protect - Content Service (SaaS) et de programmer la distribution des données utiles aux appareils, qui sont gérées par le service de l'offre MobileFirst Protect - Laptop (SaaS) pour Microsoft Windows. Le Client gère tous les aspects de la distribution, y compris les instructions d'installation et le ciblage, que ce soit pour un appareil, un groupe ou à l'échelle mondiale. Le Client est responsable de toutes les tâches liées à la création de progiciels et de fichiers d'installation. IBM n'offre pas d'assistance pour la création de programmes d'installation.

## **27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)**

Cette offre permet à une organisation d'appliquer des politiques et des profils de sécurité cohérents, à la fois dans les appareils de l'entreprise et ceux qui appartiennent à ses employés, en utilisant la même console de gestion.

## **28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)**

Les fonctions de base de gestion des appareils mobiles comprennent l'enregistrement des appareils, leur configuration, la gestion de la politique de sécurité et l'exécution de fonctions pour les appareils, comme l'envoi d'un message, la localisation, le verrouillage et l'effacement du contenu. Les fonctions évoluées de gestion des appareils mobiles comprennent l'application de règles de conformité automatisées, l'utilisation de paramètres de confidentialité pour les appareils qui appartiennent aux utilisateurs, ainsi que des tableaux de bord d'information sur la mobilité et la production de rapports.

## **29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)**

Cette offre donne la capacité d'accéder en mode sécurisé au courriel, d'entreposer, de distribuer et de gérer des applications et de fournir l'accès au site intranet à l'aide du navigateur sécurisé.

## **30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)**

Cette option donne la capacité de gérer et de configurer à distance des téléphones intelligents et des tablettes, d'appliquer des politiques de sécurité, de distribuer des données, de produire des rapports sur l'utilisation du Wi-Fi qui peuvent servir à surveiller l'utilisation des données et les dépenses, ainsi que l'entreposage et la distribution de contenu pour des applications des documents.

## **31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)**

Cette offre procure aux petites et moyennes entreprises un moyen de configurer à distance des appareils mobiles et des tablettes, d'appliquer des politiques de sécurité, de diffuser des applications et des documents en mode pousser et de protéger les données dans les appareils de l'entreprise et les appareils personnels.

## **32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)**

Cette option donne aux organismes éducatifs la capacité de gérer et de configurer à distance des téléphones intelligents et des tablettes, d'appliquer des politiques de sécurité, de distribuer des données, de produire des rapports sur l'utilisation du Wi-Fi qui peuvent servir à surveiller l'utilisation des données et les dépenses, ainsi que l'entreposage et la distribution de contenu pour des applications et la gestion d'applications.

### **33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)**

Cette option donne aux organisations la capacité de gérer, de mettre à jour, de localiser et de distribuer des logiciels dans des ordinateurs portables et d'appliquer des politiques de sécurité uniformes dans tous les ordinateurs portables et de bureau qui sont reliés à la console de gestion MaaS360.

**Annexe B**

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement ou lors de son renouvellement qui s'applique. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

**1. Définitions**

- a. **Cas de force majeure** – Cas fortuit, un acte de terrorisme, une action syndicale, un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une émeute, une guerre, des actes, ordonnances ou restrictions d'un gouvernement, des virus, des attaques par déni de service et autres conduites malveillantes, des défaillances des services publics ou de la connectivité aux réseaux, ou toute autre cause entraînant l'indisponibilité du Logiciel-service IBM qui est indépendante de la volonté raisonnable d'IBM.
- b. **Client, vous ou votre** – Entité qui s'abonne au Logiciel-service IBM directement auprès d'IBM et qui respecte toutes ses obligations importantes, y compris ses obligations de paiement, aux termes du contrat conclu avec IBM pour le Logiciel-service IBM.
- c. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Le crédit pour la disponibilité s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une future facture des frais d'abonnement au Logiciel-service.
- d. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- e. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet au cours de la durée d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (temps universel) le premier jour du mois jusqu'à 23 h 59 (temps universel) le dernier jour du mois.
- f. **Niveau de service** – Norme définie ci-après selon laquelle IBM mesure le niveau de service qu'elle fournit dans la présente Entente de niveau de service.
- g. **Réclamant autorisé** – Personne que vous avez indiquée à IBM, qui est autorisée à soumettre des Réclamations en vertu de la présente Entente de niveau de service.
- h. **Réclamation** – Réclamation soumise à IBM par votre Réclamant autorisé, conformément à la présente Entente de niveau de service, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- i. **Temps d'arrêt** – Temps d'arrêt des applications ou Temps d'arrêt de traitement des données entrantes applicable au Niveau de service correspondant indiqué dans le tableau ci-dessous. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - Temps d'arrêt prévu du système
  - Cas de force majeure
  - Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du client ou d'un tiers
  - Actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne qui accède au Logiciel-service IBM au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client)
  - Non-respect des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client
- j. **Temps d'arrêt prévu du système** – Interruption prévue du Logiciel-service IBM aux fins de maintenance.

## 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Afin d'être admissible pour soumettre une Réclamation, vous devez avoir ouvert un dossier d'assistance pour chaque Événement au centre d'assistance d'IBM pour le Logiciel-service IBM applicable, conformément à la procédure IBM relative à la signalisation de problèmes de Gravité 1. Vous devez fournir toute l'information détaillée nécessaire au sujet de l'événement et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement, dans la mesure requise pour les dossiers d'assistance de Gravité 1. Ces dossiers d'assistance doivent être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où vous vous apercevez pour la première fois que l'événement a eu une incidence sur votre utilisation du Logiciel-service IBM.
- b. Votre Réclamant autorisé doit soumettre votre Réclamation d'un Crédit pour la disponibilité au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle faisant l'objet de ladite Réclamation.
- c. Votre Réclamant autorisé doit fournir à IBM tous les détails raisonnables concernant la Réclamation, y compris, notamment, une description détaillée de tous les événements pertinents, ainsi que le Niveau de service qui n'a prétendument pas été respecté.
- d. IBM calculera le Temps d'arrêt total global au cours de chaque Mois de la période contractuelle applicable au Niveau de service indiqué dans le tableau ci-dessous. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où vous signalez que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur vos activités pour la première fois. Si le Client signale un événement relatif à un Temps d'arrêt des applications et un événement relatif à un Temps d'arrêt du traitement des données entrantes qui ont lieu en même temps, IBM traitera les périodes de Temps d'arrêt qui se chevauchent comme une seule période plutôt que deux périodes distinctes. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans les tableaux ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le ou les mêmes événements au cours du même Mois de la période contractuelle.
- e. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Vous pouvez seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM inclus dans un Forfait pour tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un Forfait au cours d'un Mois de la période contractuelle quelconque.
- f. Si vous avez acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide, dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM qui est en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- g. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un Mois de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que vous avez payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.
- h. IBM fera preuve de jugement raisonnable pour valider les Réclamations, en se fondant sur l'information contenue dans ses dossiers, laquelle prévaudra en cas de divergence avec les données de vos dossiers.
- i. **LES CRÉDITS POUR LA DISPONIBILITÉ QUI VOUS SONT ACCORDÉS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE CONSTITUENT VOS SEULS ET UNIQUES RECOURS CONCERNANT TOUTE RÉCLAMATION.**

### 3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Atteinte du Niveau de service (au cours d'un Mois de la période contractuelle)	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
Moins de 99,8 %	2 %
Moins de 98,8 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

Le pourcentage d'atteinte du niveau de service est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinquante (50) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ (nombre total de minutes dans un Mois de la} \\ \text{période contractuelle comptant 30 jours)} \\ - 50 \text{ de Temps d'arrêt} \\ = 43\,150 \text{ minutes} \\ \hline 43\,200 \text{ (nombre total de minutes dans un Mois de la} \\ \text{période contractuelle)} \end{array}$	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 99,8 % au cours du mois de la période contractuelle
--	--

### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Cette même Entente de niveau de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les Services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM
- Logiciel de soutien