

## Description des services

---

### IBM Managed Security Services for E-mail Security

#### 1. Objet des services

Les services IBM Managed Security Services for E-mail Security (« MSS for E-mail Security ») peuvent inclure :

- a. les services E-mail Antivirus d'aide à la détection des virus et certaines autres images dans vos courriers électroniques ;
- b. les services E-mail Image Control d'aide à la détection des images pornographiques dans les fichiers d'images de vos courriers électroniques entrants et sortants et leurs pièces jointes ;
- c. les services E-mail Antispam d'aide à la protection de votre messagerie électronique contre les spam ; et/ou
- d. les services E-mail Content Control d'aide au contrôle de la conformité des contenus de vos courriers électroniques à vos règles d'utilisation acceptable des ordinateurs (ou équivalent).

Les détails de votre commande (par ex. les services dont vous avez besoin, la durée du contrat et le prix) seront spécifiés dans la Commande.

Vous trouverez la définition des termes spécifiques aux services dans le glossaire accessible sur le site <http://www.ibm.com/services/iss/wwwcontracts>

#### 2. Définitions

**Courriers électroniques en masse** – groupe de plus de 5 000 courriers ayant un contenu pour l'essentiel similaire, envoyés ou reçus en une seule opération ou en plusieurs opérations liées.

**Cluster de tours désignées** – batterie de tours (deux au minimum) sur lesquelles les services MSS for E-mail Security seront fournis.

**Disponibilité des services E-mail** – possibilité d'établir une session SMTP sur le port 25 du cluster de tours désignées et (i) de recevoir vos courriers entrants pour le compte de votre domaine et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; et (ii) d'accepter vos courriers sortants à partir de votre hôte SMTP correctement configuré pour le compte de votre(vos) domaine(s) et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

**Latence** – temps moyen de transfert des courriers électroniques envoyés toutes les cinq minutes de et vers chaque tour. Ce temps est mesuré par un outil de suivi qui génère un rapport mensuel. Si le temps moyen de transfert de votre Cluster de tours désignées dépasse les temps indiqués à la section « Autres conditions », sous-section « Accords de niveaux de service », sous-section « Latence » du présent document, vous pourrez soumettre une demande d'avoir.

**Relais ouvert** – serveur de courrier électronique configuré pour recevoir des courriers d'un tiers inconnu ou non autorisé et les transmettre à un ou plusieurs destinataires qui ne sont pas des utilisateurs du système de messagerie électronique auquel ce serveur est connecté. Il peut être également appelé « Relais de spam » ou « Relais public ».

**Maintenance planifiée** – périodes de maintenance entraînant des perturbations de service dues à l'indisponibilité du Cluster de tours désignées. Vous serez prévenu au minimum cinq jours calendaires à l'avance. La maintenance planifiée ne peut excéder huit heures par mois calendaire et n'est pas effectuée pendant les heures de travail normales locales.

**Quarantaine** – isolement de courriers suspectés de transmettre un contenu indésirable, selon vos paramètres de configuration, avant action de l'utilisateur ou suppression automatique.

**Spam** – courriers électroniques commerciaux non sollicités.

**Tour** – batterie de serveurs de messagerie électronique à charge équilibrée.

**Virus** – code programme qui s'introduit dans un fichier ou une mémoire, infecte d'autres fichiers et zones mémoire et fonctionne sans autorisation.

### **3. MSS for E-mail Security**

#### **3.1 Coordination de MSS for E-mail Security**

##### **3.1.1 Responsabilités d'IBM**

IBM mettra à disposition un ingénieur déploiement qui sera votre correspondant IBM pendant la phase de déploiement de MSS for E-mail Security. Cet ingénieur aura pour mission :

- a. de vous remettre une fiche Profil client que vous devrez compléter avant qu'IBM ne fournisse MSS for E-mail Security;
- b. de revoir la présente Description de services et tout document associé avec votre Point de contact ;
- c. de coordonner et gérer les activités techniques du personnel désigné par IBM à cet effet ;
- d. d'établir et d'entretenir la communication par l'intermédiaire de votre Point de contact pendant la phase de déploiement de MSS for E-mail Security.

##### **3.1.2 Responsabilités de votre Point de contact**

Avant le démarrage de MSS for E-mail Security, vous devez désigner une personne (« votre Point de contact ») à laquelle seront adressées toutes les communications relatives aux services et qui sera habilitée à agir en votre nom pour tout ce qui concerne ces services. Votre Point de contact aura pour mission de :

- a. compléter et retourner la fiche Profil client à IBM dans un délai de dix jours ouvrables après réception ;
- b. servir d'interface entre l'équipe IBM de MSS for E-mail Security et tous ceux de vos services qui sont concernés par MSS for E-mail Security, ainsi que tout fournisseur tiers, notamment les fournisseurs d'accès à Internet et les entreprises d'hébergement de données, auxquels vous faites appel pour mettre en oeuvre votre présence sur Internet ;
- c. se procurer et fournir les informations, données, autorisations, décisions et approbations applicables dont IBM a besoin pour fournir MSS for E-mail Security, au plus tard deux jours ouvrables après qu'IBM en ait fait la demande ;
- d. aider à résoudre les problèmes que peut poser MSS for E-mail Security issues et, si nécessaire, les faire remonter à un niveau supérieur au sein de votre entreprise.

##### **3.1.3 Vos responsabilités générales**

La réalisation par IBM de MSS for E-mail Security est tributaire de l'exécution de vos responsabilités générales suivantes :

- a. fournir tous les équipements et logiciels nécessaires et payer les frais de communication pour accéder au portail web d'IBM ou tout autre outil web nécessaire pour fournir MSS for E-mail Security;
- b. mettre à disposition d'IBM un personnel compétent pour aider IBM à remplir ses responsabilités ;
- c. autoriser IBM à divulguer le présent document et la Commande à ses sous-traitants, nonobstant toute disposition contraire dans le présent document ou tout accord connexe en rapport avec les services MSS for E-mail Security à exécuter en vertu des présentes ;
- d. assumer la responsabilité du contenu de toute base de données, du choix et de la mise en œuvre des dispositifs de contrôle d'accès et d'utilisation, de la sauvegarde et de la reprise sur incident, ainsi que de la sécurité des données archivées. Cette sécurité couvrira également toutes les procédures nécessaires pour sauvegarder l'intégrité et la sécurité des logiciels et données utilisés pour MSS for E-mail Security et les protéger contre tout accès par du personnel non autorisé
- e. vous charger de l'identification et de l'interprétation de tout règlement, loi et statut concernant vos systèmes applicatifs ou programmes existants auxquels IBM aura accès lors de la fourniture de MSS for E-mail Security. Il vous appartient de vérifier que ces systèmes et programmes respectent les dispositions desdits règlements, lois et statuts.

### **3.2 Services généraux**

#### **3.2.1 Responsabilités d'IBM**

IBM :

- a. vous donnera accès, grâce à un mot de passe, à un outil web propriétaire de reporting et de gestion qui vous permettra de visualiser des données et statistiques sur votre utilisation de MSS for E-mail Security. Cet outil offre également plusieurs fonctions de configuration et de gestion ;
- b. fournira MSS for E-mail Security 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- c. fournira un support technique pour MSS for E-mail Security et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- d. travaillera avec vous pour résoudre les difficultés rencontrées avec MSS for E-mail Security et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### 3.2.2 Vos responsabilités

Vous acceptez de :

- a. surveiller le nombre d'utilisateurs. Tout changement du nombre d'utilisateurs sera traité conformément à la section « Modifications » du présent document ;
- b. veiller à ce que :
  - (1) tous les systèmes de messagerie à supporter aient une adresse IP statique ;
  - (2) les systèmes de messagerie supportés n'envoient pas de courriers électroniques en masse, ne servent pas de Relais ouvert, n'envoient pas de Spam ;
  - (3) vous ou tout membre de votre entreprise n'utilise pas MSS for E-mail Security (ou toute partie de celui-ci) pour développer ou promouvoir d'une quelconque manière des services commerciaux semblables à MSS for E-mail Security ;

SI VOUS NE RESPECTEZ PAS CES OBLIGATIONS ET PROVOQUEZ UNE  
PERTURBATION DE MSS FOR E-MAIL SECURITY, IBM VOUS INFORMERA DE CES  
MANQUEMENTS ET SE RÉSERVERA LE DROIT DE NE PAS FOURNIR OU DE  
SUSPENDRE IMMÉDIATEMENT LES SERVICES EN TOTALITÉ OU EN PARTIE JUSQU'À  
CE QU'IL SOIT MIS FIN À L'UTILISATION EN CAUSE.
- c. fournir toutes les données techniques et autres informations qu'IBM peut à tout moment demander pour pouvoir vous fournir MSS for E-mail Security ;
- d. assurer la sécurité du mot de passe qui vous est fourni pour accéder à l'outil web propriétaire de configuration, de gestion et de reporting, notamment en ne le divulguant pas à des tiers ;
- e. indiquer à IBM le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de votre administrateur de messagerie, si vous avez choisi cette option dans le Profil client ;
- f. vous assurer que le bon formulaire d'autorisation d'acheminement des courriers électroniques vers une autre adresse est soumis en temps voulu à IBM.

### 3.3 E-mail Antivirus

Si vous l'avez sélectionné dans votre Commande, IBM fournira E-mail Antivirus pour vous aider à détecter les virus dans vos courriers entrants et sortants ainsi que dans leurs pièces jointes. E-mail Antivirus est limité au nombre d'utilisateurs spécifié dans la Commande.

#### 3.3.1 Responsabilités d'IBM

##### Activité 1 - Initialisation et notification

IBM :

- a. enverra des messages d'alerte automatiques à l'expéditeur, au destinataire désigné et, si vous l'avez demandé dans le Profil client, à votre administrateur de messagerie, en cas de détection de virus dans un courrier électronique entrant ou sa pièce jointe ;
- b. avertira l'expéditeur et, si vous l'avez demandé dans le Profil client, un administrateur de messagerie, en cas de détection d'un virus dans un courrier sortant ou sa pièce jointe ;
- c. dirigera le courrier infecté vers un serveur sécurisé qui le détruira automatiquement au bout de 30 jours si vous avez choisi de désélectionner la fonction de notification ;
- d. à votre demande et dans des circonstances exceptionnelles, autorisera la transmission de tout courrier électronique jugé non infecté par l'outil de gestion, du serveur sécurisé à l'adresse électronique du destinataire désigné (ou aux adresses en cas de groupe de noms ou de pseudos) ou redirigera tout courrier infecté vers une autre adresse dès réception du formulaire d'autorisation voulu de votre part ;

- e. retiendra les courriers entrants infectés, jugés particulièrement infectieux ou nuisibles ;
- f. vous avertira en cas de courrier infecté, détecté mais non intercepté par E-mail Antivirus, en vous donnant suffisamment d'informations pour vous permettre de le supprimer ;
- g. configurera l'outil de gestion pour générer des rapports hebdomadaires ou mensuels, selon ce que vous aurez choisi dans le Profil client.

### **Activité 2 - Support technique permanent**

Pendant la Durée du contrat, IBM :

- a. s'interdit et donne instruction à ses sous-traitants associés à E-mail Antivirus de s'interdire de transmettre ou d'autoriser intentionnellement l'acheminement de tout courrier infecté de façon avérée ou présumée à tout tiers autre que IBM, ses sous-traitants ou tout représentant de la loi ou organisme d'application de la loi chargé de la détection et de la protection contre les virus ;
- b. annulera, en cas d'interruption ou de résiliation d'E-mail Antivirus pour une raison quelconque, tous les changements de configuration effectués lors de la mise à disposition d'E-mail Antivirus ; il vous appartiendra de modifier en conséquence la configuration de vos serveurs de messagerie et d'informer votre fournisseur d'accès à Internet de la nécessité de rediriger le courrier entrant.

### **Activité 3 - Accords de niveaux de service**

Les Accords de niveaux de service suivants sont applicables uniquement à E-mail Antivirus pendant la Durée du contrat :

- a. l'objectif est de détecter 100 % des virus présents dans les courriers électroniques analysés par E-mail Antivirus. Vos systèmes seront considérés comme infectés si un virus contenu dans un courrier reçu par l'intermédiaire de ce service est activé dans vos systèmes.
- b. si un courrier infecté par un virus est détecté mais non bloqué, pour éviter l'application de l'Accord de niveau de service IBM peut vous en avertir dans les plus brefs délais en vous donnant suffisamment d'informations pour vous permettre d'identifier et de supprimer le courrier infecté. Si l'infection est évitée, cet Accord de service ne s'appliquera pas. Il ne s'appliquera pas non plus si vous ne réagissez pas rapidement à une notification de courrier infecté.
- c. Si, pendant la Durée du contrat, vos systèmes sont infectés par un ou plusieurs virus au cours d'un même mois calendaire, IBM vous créditera de : (i) 100 % du prix mensuel du service E-mail Antivirus ou, ii) de 3000 euros, si ce montant est inférieur au précédent. Ce crédit ne s'appliquera que si vous avez averti IBM et si IBM a confirmé et noté qu'un virus vous a été transmis dans le cadre du service. Ce recours est le seul et unique recours en cas de transmission d'une infection à travers le service E-mail Antivirus. Il ne saurait s'appliquer à toute auto-infection délibérée de votre fait.

#### **3.3.2 Vos responsabilités**

Vous acceptez :

- a. D'être le principal responsable des changements de configuration, de l'administration et des opérations de mise en quarantaine. Toutefois, si vous avez besoin d'aide, vous vous engagez à prévenir rapidement IBM si vous voulez que la fonction de notification soit désactivée ou si vous voulez que les courriers jugés non infectés par l'outil web propriétaire de configuration, de gestion et de reporting, soient transmis du serveur sécurisé au destinataire initialement désigné ;
- b. de prendre toutes les mesures nécessaires pour être parfaitement informé, de même que ceux qui envoient des courriers depuis les domaines couverts par E-mail Antivirus, de toutes vos responsabilités au regard des lois et/ou règlements relatifs à la protection des données et à la vie privée.

#### **3.4 E-mail Image Control**

Si vous l'avez sélectionné dans votre Commande, IBM fournira E-mail Image Control pour vous aider à détecter les images pornographiques dans les fichiers d'images de votre courrier électronique entrant et sortant et les pièces jointes. E-mail Image Control est limité au nombre d'utilisateurs spécifié dans la Commande.

IBM attire votre attention sur le fait que la configuration d'E-mail Image Control est entièrement sous votre contrôle. E-mail Image Control est destiné uniquement à vous permettre de faire respecter vos règles

d'utilisation acceptable des ordinateurs (ou tout équivalent) qui existent déjà et sont effectivement en vigueur.

### **3.4.1 Responsabilités d'IBM**

#### **Activité 1 - Initialisation et notification**

IBM :

- a. analysera votre courrier entrant et sortant à l'aide d' « Image Composition Analysis » pour tenter de détecter les images potentiellement pornographiques dans les fichiers d'images joints aux courriers ;
- b. vous proposera plusieurs options pour déterminer comment réagir en cas de détection d'une image présumée pornographique, notamment :
  - (1) simple enregistrement ;
  - (2) identification du courrier concerné au niveau de l'en-tête (uniquement pour le courrier entrant) ;
  - (3) envoi d'une copie du courrier à une adresse électronique prédéterminée ;
  - (4) redirection du courrier vers une adresse électronique prédéterminée ;
  - (5) suppression du courrier ;
- c. adressera des alertes automatiques à l'expéditeur et, s'il s'agit d'un courrier entrant, au destinataire de tout courrier entrant ou pièce jointe qui contient une image présumée pornographique.

#### **Activité 2 - Support technique permanent**

Pendant la Durée du contrat, IBM :

- a. s'interdit en toute circonstance d'enregistrer en mémoire tout objet suspecté de contenir une image pornographique ;
- b. annulera, en cas d'interruption ou de résiliation d'E-mail Image Control pour une raison quelconque, tous les changements de configuration effectués lors de la mise à disposition d'E-mail Image Control ; il vous appartiendra de modifier en conséquence la configuration de vos serveurs de messagerie et d'informer votre fournisseur d'accès à Internet de la nécessité de rediriger le courrier entrant.

### **3.4.2 Vos responsabilités**

Vous acceptez :

- a. de définir les options de configuration d'E-mail Image Control pour vos domaines en fonction de vos besoins. Des options permettent de spécifier le niveau de sensibilité de détection des images pornographiques : il peut être réglé sur « élevé », « moyen » ou « faible ». Un plus grand nombre d'images pornographiques seront détectées si le niveau de sensibilité est élevé et un moins grand nombre s'il est faible. Mais la détermination de ce qu'est une image pornographique est subjective. C'est pourquoi le niveau de détection des images pornographiques ne peut être mesuré avec précision ;
- b. de prendre toutes les mesures nécessaires pour être parfaitement informé, de même que ceux qui envoient des courriers depuis les domaines couverts par E-mail Image Control, de toutes vos responsabilités au regard des lois et/ou règlements relatifs à la protection des données et à la vie privée.

### **3.5 E-mail Antispam**

Si vous l'avez sélectionné dans votre Commande, IBM fournira E-mail Antispam pour vous aider à vous protéger des Spam en analysant vos courriers entrants et leurs pièces jointes afin de détecter les Spam et de les traiter conformément aux instructions prédéterminées. E-mail Antispam est limité au nombre d'utilisateurs spécifié dans la Commande.

### **3.5.1 Responsabilités d'IBM**

#### **Activité 1 - Initialisation et notification**

IBM :

- a. vous fournira les moyens nécessaires pour configurer une liste noire. Si cette méthode de détection est sélectionnée et si un courrier entrant provient d'un domaine figurant dans la liste noire, une action sera effectuée conformément aux options de configuration définies par vous dans le Profil client ;
- b. vous fournira les moyens nécessaires pour configurer une liste blanche. Si cette méthode de détection est sélectionnée et si un courrier entrant provient d'un domaine figurant dans la liste blanche, ce courrier esquivra automatiquement toutes les autres méthodes de détection des Spam ;
- c. dès l'activation d'E-mail Antispam, initialisera l'option « Suppression des Spam ». Vous pouvez demander une autre option avant l'activation initiale du service ou modifier cette option en allant dans l'outil de gestion Internet. Les options possibles d'action en cas de détection d'un Spam sont les suivantes :
  - (1) marquage des Spam au niveau de l'en-tête (le Spam continue d'être acheminé vers le destinataire désigné) ;
  - (2) redirection des Spam vers une adresse électronique prédéterminée ;
  - (3) mise des Spam en quarantaine ; ou
  - (4) suppression des Spam ;
- d. assurera la mise en quarantaine des Spam, si l'option « Mise en quarantaine des Spam » est sélectionnée, pour chacun des domaines spécifiés par vous. L'option par défaut pour informer l'utilisateur que des Spam ont été stockés en mémoire est « Notification une fois par jour ». Vous pouvez changer d'option par défaut à tout moment au profit de l'une des options suivantes :
  - (1) notification une fois par jour ;
  - (2) notification à intervalles divers ; ou
  - (3) pas de notification.

### **Activité 2 - Support technique permanent**

Pendant la Durée du contrat, IBM :

- a. conservera en mémoire tout Spam présumé pendant 14 jours maximum, après quoi il sera automatiquement supprimé ;
- b. fournira le service de Mise en quarantaine des Spam à un utilisateur une fois que vous aurez configuré chaque domaine en fonction de vos besoins ;
- c. configurera le compte de Mise en quarantaine des Spam pour que l'utilisateur puisse y accéder ;
- d. marquera et enverra les Spam présumés à leur destinataire si, pour une raison quelconque, le service de Mise en quarantaine n'est pas en mesure d'accepter le courrier ;
- e. annulera, en cas d'interruption ou de résiliation d'E-mail Antispam pour une raison quelconque, tous les changements de configuration effectués lors de la mise à disposition d'E-mail Antispam ; il vous appartiendra de modifier en conséquence la configuration de vos serveurs de messagerie et d'informer votre fournisseur d'accès à Internet de la nécessité de rediriger le courrier entrant.

### **Activité 3 - Accords de niveau de service**

Les Accords de niveaux de service suivants s'appliquent uniquement à E-mail Antispam pendant la Durée du contrat :

#### **Courriers considérés à tort comme positifs**

- a. Si le taux de capture de courriers considérés à tort comme positifs dépasse 0,0004 % du trafic total de courrier au cours d'un mois calendaire, vous pouvez prétendre aux avoirs suivants :

<b>Pourcentage de capture de courriers considérés à tort comme positifs au cours du mois calendaire</b>	<b>Pourcentage du prix mensuel à créditer</b>
Supérieur à 0,0004 mais inférieur à 0,004	25 %
Supérieur à 0,004 mais inférieur à 0,04	50 %
Supérieur à 0,04 mais inférieur à 0,4	75 %
Supérieur à 0,4	100 %

- b. Les avoirs seront accordés uniquement pour les courriers considérés à tort comme positifs et communiqués à support@messagelabs.com dans un délai de cinq jours après réception.
- c. Les courriers suivants sont exclus de l'Accord de niveaux de service relatif aux courriers considérés à tort comme positifs :
  - (1) courriers qui ne sont pas strictement professionnels ;
  - (2) courriers adressés à plus de 20 destinataires ;
  - (3) courriers dans lesquels moins de 80 % du contenu est en bon anglais ;
  - (4) courriers dont l'expéditeur figure dans votre liste noire ;
  - (5) courriers envoyés depuis une machine dont l'efficacité est compromise ;
  - (6) courriers envoyés depuis une machine répertoriée dans la liste rouge d'un tiers ;
  - (7) courriers envoyés à plus de 20 destinataires et ayant au moins 80 % de contenu identique.
- d. IBM se réserve le droit de vous facturer 200,00 euros/h le temps passé pour revérifier les courriers considérés à tort comme positifs.

#### **Courriers traités à tort comme négatifs**

- a. Si le taux de capture de courriers considérés à tort comme négatifs dépasse 5 % du trafic total de courrier pendant le nombre de jours consécutifs indiqué dans le tableau ci-dessous, vous pouvez prétendre aux avoirs suivants :

<b>Nombre de jours consécutifs pendant lesquels le taux de capture de courriers considérés à tort comme négatifs dépasse 5 % au cours d'un mois calendaire</b>	<b>Pourcentage du prix mensuel à créditer</b>
5	25 %
10	50 %
20	75 %
21+	100 %

- b. L'accord de niveau de service pour les courriers considérés à tort comme négatifs n'est pas applicable si :
  - (1) vous n'avez pas respecté les instructions de configuration qui vous ont été communiquées ;
  - (2) les courriers n'ont pas été envoyés à une adresse légitime ;
- c. les avoirs ne seront accordés que pour les courriers considérés à tort comme négatifs et communiqués à support@messagelabs.com dans un délai de cinq jours après réception ;
- d. IBM se réserve le droit de vous facturer 200,00 euros/h le temps passé pour revérifier les courriers considérés à tort comme négatifs.

#### **3.5.2 Vos responsabilités**

Vous acceptez :

- a. de vous charger de changer l'option par défaut de gestion des Spam (« Suppression des Spam ») à l'aide de l'outil de gestion Internet, si vous préférez une autre option ;
- b. de paramétrer les options de configuration d'E-mail Antispam pour vos domaines en fonction de vos besoins ;
- c. d'assumer la responsabilité première de tout changement de configuration et de toutes les opérations de mise en quarantaine et d'administration des courriers électroniques. Toutefois, si vous avez besoin d'aide, vous vous engagez à prévenir rapidement IBM si vous voulez que la fonction de notification soit désactivée ou si vous voulez que les courriers qui ne sont pas considérés comme du Spam par l'outil web exclusif de configuration, de gestion et de reporting soient transmis du serveur sécurisé au destinataire initialement désigné ;
- d. de prendre toutes les mesures nécessaires pour être parfaitement informé, de même que ceux qui envoient des courriers depuis les domaines couverts par E-mail Antispam, de toutes vos responsabilités au regard des lois et/ou règlements relatifs à la protection des données et à la vie privée.

### 3.6 E-mail Content Control

Si vous l'avez sélectionné dans votre Commande, IBM fournira E-mail Content Control pour vous aider à configurer une stratégie de filtrage de vos courriers électroniques basée sur des règles en accord avec vos règles d'utilisation acceptable des ordinateurs (ou tout équivalent). E-mail Content Control est limité au nombre d'utilisateurs spécifié dans la Commande.

E-mail Content Control vous permettra d'établir un ensemble de règles (désigné dans les présentes "les règles") qui régiront le filtrage du courrier entrant et sortant. IBM insiste sur le fait que la configuration d'E-mail Content Control est entièrement sous votre contrôle. De la précision des règles et de la configuration dépendra la précision d'E-mail Content Control. E-mail Content Control est destiné exclusivement à vous permettre de faire respecter des règles d'utilisation acceptable des ordinateurs qui sont existantes et effectivement mises en oeuvre (ou tout équivalent).

Si E-mail Content Control est utilisé parallèlement à l'option de mise en Quarantaine du service E-mail Antispam, il se peut que des Spam présumés soient mis en Quarantaine avant d'avoir été filtrés par E-mail Content Control.

#### 3.6.1 Responsabilités d'IBM

##### Activité 1 - Initialisation et notification

IBM :

- a. vous fournira les aides nécessaires pour configurer votre stratégie de filtrage des courriers électroniques basée sur des règles en accord avec vos règles d'utilisation acceptable des ordinateurs (ou tout équivalent) ;
- b. vous fournira des listes de mots suggérés (les « Listes de mots ») que vous pourrez utiliser pour créer vos règles ;
- c. analysera la plus grande proportion possible du contenu de chaque courrier électronique et de ses pièces jointes en fonction de ces règles et de votre configuration. Il se peut qu'il soit impossible d'analyser les pièces jointes dont le contenu est sous le contrôle direct de l'expéditeur ;
- d. vous proposera des options pour déterminer quelle action effectuer en cas de détection de courriers soupçonnés de répondre à ces règles, action qui devra être en accord avec vos règles existantes d'utilisation acceptable des ordinateurs. Ces options sont notamment :
  - (1) marquage du courrier au niveau de l'en-tête ;
  - (2) redirection du courrier vers une adresse électronique prédéterminée ;
  - (3) envoi d'une copie du courrier à une adresse électronique prédéterminée ;
  - (4) compression des pièces jointes du courrier ;
  - (5) enregistrement uniquement dans l'outil web propriétaire de reporting et de gestion ;
  - (6) suppression du courrier.

##### Activité 2 - Support technique permanent

Pendant la Durée du contrat, IBM :

- a. annulera, en cas d'interruption ou de résiliation d'E-mail Content Control pour une raison quelconque, tous les changements de configuration effectués lors de la mise à disposition E-mail Content Control ; il vous appartiendra de modifier en conséquence la configuration de vos serveurs de messagerie et d'informer votre fournisseur d'accès à Internet de la nécessité de rediriger le courrier entrant.

#### 3.6.2 Vos responsabilités

Vous acceptez :

- a. de ne divulguer les Listes de mots qu'aux personnes de votre entreprise qui sont concernées par l'objet des présentes et qui ont spécifiquement besoin de les connaître. Vous reconnaissez que les Listes de mots peuvent être considérées comme insultantes et vous vous engagez à indemniser IBM et ses sous-traitants pour tous dommages-intérêts (y compris les frais et dépens) qui peuvent être accordés à un tiers (notamment tout membre de votre personnel) dans le cadre de tout recours ou procès résultant de la fourniture desdites Listes de mots par IBM ou ses sous-traitants ;

- b. d'autoriser IBM à compiler et publier des listes de mots par défaut en utilisant les règles ou les mots de vos listes de mots personnalisés ;
- c. de participer à une session de formation sur la configuration d'E-mail Content Control ;
- d. d'assumer la responsabilité première de la transmission des courriers jugés conformes du serveur sécurisé au destinataire initialement désigné et, dans des circonstances exceptionnelles, de faire en sorte que votre notification à IBM de transmettre ces courriers soit traitée en temps voulu ;
- e. de paramétrer les options de configuration d'E-mail Content Control pour chacun de vos domaines, conformément à vos besoins ;
- f. de prendre toutes les mesures nécessaires pour être parfaitement informé, de même que ceux qui envoient des courriers depuis les domaines couverts par E-mail Content Control, de toutes vos responsabilités au regard des lois et/ou règlements relatifs à la protection des données et à la vie privée.

#### 4. Modifications

Vous pouvez demander une modification des services MSS for E-mail Security sur notification écrite adressée à IBM avec un préavis d'un mois. IBM confirmera la modification dans une Commande révisée, en indiquant les ajustements de prix applicables. Le Prix total annuel ne pourra être inférieur au Prix minimum annuel indiqué dans la Commande.

#### 5. Autres conditions

IBM se réserve le droit de modifier les termes de la présente Description de services, y compris les Accords de niveau de service, sur notification écrite adressée avec un préavis de 30 jours.

##### 5.1 Exclusion de responsabilité/Garantie

Vous comprenez et reconnaissez qu'IBM ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, ni n'assume aucune responsabilité légale ou autre concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou l'utilité de toute information fournie dans le cadre de MSS for E-mail Security.

##### 5.2 Accords de niveau de service

###### 5.2.1 Généralités

- a. Toutes les demandes d'avoir doivent être soumises à IBM dans un délai de cinq jours après la fin du mois au cours duquel sont intervenues les circonstances y ouvrant droit. Ce droit est sujet à des contrôles de la part d'IBM.
- b. Les accords de niveau de service ne sont pas applicables :
  - (1) pendant un délai de 30 jours après activation de MSS for E-mail Security ;
  - (2) si la configuration de vos systèmes ne respecte pas les instructions de configuration fournies ;
  - (3) pendant les périodes de Maintenance planifiée ;
  - (4) pendant les périodes d'indisponibilité dues à un cas de force majeure ou à des actes ou omissions de votre fait, du fait d'IBM ou du fait d'un tiers ; ou
  - (5) pendant toute période de suspension de MSS for E-mail Security conformément au Contrat.
- c. Tous les avoirs seront calculés au prorata du nombre d'utilisateurs touchés par la dégradation du niveau de service.
- d. La responsabilité totale maximale d'IBM pour un mois calendaire donné, ne saurait excéder 100 % du prix mensuel qui vous est appliqué.

###### 5.2.2 Disponibilité

Si la disponibilité du service est inférieure à 100 % au cours d'un mois calendaire pendant la Durée du contrat, vous pouvez prétendre aux avoirs suivants :

Disponibilité du service par mois calendaire	Avoir, en pourcentage du prix mensuel
Inférieur à 100 % mais supérieur à 99,0 %	20
Inférieur à 99,0 % mais supérieur à 98,0 %	40
Inférieur à 98,0 % mais supérieur à 97,0 %	60

Inférieur à 97,0 % mais supérieur à 96,0 %	80
Inférieur à 96,0 % mais supérieur à 95,0 %	100
Inférieur à 95 %	Résiliation de MSS for E-mail Security, à votre discrétion. Si les services sont résiliés, cette résiliation sera le seul et unique recours pour une disponibilité de MSS for E-mail Security inférieure à 95 % au cours d'un mois calendaire donné.

### 5.2.3 Latence

Cet accord de niveau de service ne s'applique pas à :

- toute attaque de virus où le rapport Virus/courrier est supérieur à 1:200 ;
- toute attaque de type refus de service causée par vous contre vous ou par un tiers ; ou
- tout retard dû à une boucle du courrier depuis/vers vos systèmes.

<b>Temps moyen de transfert de &lt; 95 % des mesures (en minutes)</b>	<b>Avoir, en pourcentage du prix mensuel</b>
Supérieur à 2 mais inférieur à 4	5
Supérieur à 4 mais inférieur à 6	10
Supérieur à 6 mais inférieur à 6	15
Supérieur à 8 mais inférieur à 10	20
Supérieur à 10	25