

From: St-Pierre, Pierre
Sent: 14/07/21 18:14:36.000
Received: 14/07/21 18:14:38.000
To: Caron, Francis <Francis.Caron2@saaq.gouv.qc.ca>
CC: Toupin, Marc-André <Marc-Andre.Toupin@saaq.gouv.qc.ca>
Subject: Reprise au central = contrat d'IBM
Importance: Normal
Sensitivity: Normal
Attachments: Contrat IBM SAAQ Business Resiliency Services V2 07 Juin.docx

Salut Francis,

Comme demander, ci-joint le contrat qu'IBM nous demande de signer pour le dossier de la reprise de la plateforme centrale, CW30483.

Pierre St-Pierre





Services technologiques mondiaux IBM
Description du travail relative aux
Services de résilience des affaires IBM

Préparée pour

SAAQ

L'information contenue dans cette Description du travail est confidentielle et doit s'utiliser seulement à l'intérieur de l'entreprise du Client.

Table des matières

1.	<i>Étendue des travaux</i>	3
2.	<i>Services</i>	3
2.1	<i>Coordination des Services</i>	3
2.2	<i>Responsabilités générales</i>	4
3.	<i>Durée de la Description du travail</i>	7
3.1	<i>Renouvellement</i>	7
3.2	<i>Résiliation</i>	7
4.	<i>Frais</i>	7
5.	<i>Modifications</i>	7
5.1	<i>Modifications de l'Annexe relative aux Services demandées par le Client</i>	7
5.2	<i>Modifications de l'Annexe relative aux Services demandées par IBM</i>	7
5.3	<i>Retrait et modification de produits</i>	8
5.4	<i>Modification de la Description du travail ou d'un Document annexe relatif aux options de service</i>	8
6.	<i>Autres modalités</i>	8
6.1	<i>Dispositions générales</i>	8
6.2	<i>Équipement et logiciels fournis par IBM</i>	9
6.3	<i>Équipement et logiciels fournis par le Client</i>	10
6.4	<i>Permis d'utilisation de l'espace</i>	10
6.5	<i>Fourniture de services réseau par des tiers</i>	10
6.6	<i>Respect des lois</i>	10
7.	<i>Acceptation</i>	11

Description du travail

Services de résilience des affaires IBM

La présente Description du travail est conclue entre le Client et la personne morale IBM mentionnée ci-après («IBM»), et adopte et incorpore par renvoi le Contrat spécifié dans la section Acceptation et dans le Document annexe IBM relatif aux Services infonuagiques fourni avec cette Description du travail. Le terme Client désigne et englobe l'entreprise du Client, ses utilisateurs autorisés ou les bénéficiaires des Services.

Les termes ayant une majuscule initiale qui ne sont pas définis dans la présente Description du travail (voir l'Appendice A - Glossaire) sont définis dans le Contrat.

1. Étendue des travaux

Dans le cadre de la présente Description du travail, IBM fournira les Services de résilience des affaires IBM (les «Services»), un éventail d'offres de services IBM conçues pour aider le Client à faire fonctionner son entreprise sans interruption, comme décrit dans la présente Description du travail, les Documents annexes relatifs aux options de services choisis et l'Annexe ou les Annexes relatives aux Services de résilience des affaires IBM (les «Annexes»).

Les modalités décrites dans la présente Description du travail s'appliquent également au(x) Document(s) annexe(s) relatif(s) aux options de services applicable(s) aux Services. Les Documents annexes relatifs aux options de services décrivent en détail les capacités que le Client choisit pour les Services. Pour obtenir un service complet, au moins un (1) Document annexe relatif aux options de services et l'Annexe qui s'y rattache doivent accompagner la présente Description du travail. IBM spécifie les détails de la commande du Client (y compris le ou les Documents annexes relatifs aux options de services, les options, les dates et les frais) dans une ou des Annexes ou dans un Document annexe relatif aux options de services (s'il y a lieu).

En cas d'incompatibilité entre les modalités de la présente Description du travail et celles d'un Document annexe, du Contrat ou de tout Document annexe relatif aux options de services, ce sont les modalités du Document relatif aux options de services qui prévaudront. Les modalités de l'Annexe prévaudront sur les modalités de tous les autres documents précités.

2. Services

2.1 Coordination des Services

2.1.1 Responsabilités d'IBM concernant la coordination des Services

IBM désignera un spécialiste des Services qui agira comme l'agent de liaison d'IBM pendant la prestation des Services. Le spécialiste des Services IBM s'engage à :

- a. Passer en revue avec l'Agent de liaison du Client la Description du travail et tous les documents qui s'y rattachent;
- b. Établir et maintenir les communications par l'intermédiaire de l'Agent de liaison du Client;
- c. Passer en revue et gérer les modifications apportées aux Services ou à l'environnement des Services avec l'Agent de liaison du Client, conformément à la section de la présente Description du travail intitulée «Modifications»;
- d. Coordonner et gérer les tâches techniques confiées au personnel IBM affecté au projet;
- e. Créer et gérer un échéancier pour établir l'environnement des Services, si le ou les Documents annexes relatifs aux options de services comportent des tâches de mise en œuvre et, le cas échéant, passer en revue l'échéancier de mise en œuvre avec l'Agent de liaison du Client;
- f. Aider à résoudre les problèmes avec l'Agent de liaison du Client;
- g. Lancer le processus d'acquisition d'IBM pour tout élément spécifié comme étant fourni par IBM dans l'Annexe, dès la réception d'une Annexe signée et au besoin; et
- h. Participer aux réunions de l'équipe, s'il y a lieu.

2.1.2 Responsabilités de l'Agent de liaison du Client

Avant le début de la prestation des Services, le Client désignera une personne (appelée «Agent de liaison du Client») à qui IBM adressera toutes ses communications concernant les Services, et qui sera habilitée à agir au nom du Client pour toutes les questions touchant la présente Description du travail.

Cette personne s'engage à :

- a. Servir d'interlocuteur entre l'équipe d'IBM et tous les services de l'entreprise (y compris les tiers fournisseurs ou les fournisseurs) du Client qui participent aux Services;
- b. Assumer, s'il y a lieu, la responsabilité de l'exactitude et de l'actualité de la liste du personnel que le Client autorise à accéder au Site des Services. Le Client doit aviser IBM sans délai des ajouts et des suppressions qui sont faits sur sa liste des membres du personnel autorisés;
- c. S'assurer, s'il y a lieu, que toutes les tâches incluses dans l'échéancier et attribuées au personnel de l'organisation du Client sont achevées selon le calendrier défini dans l'échéancier. Un retard du Client dans la mise en œuvre de ces tâches peut occasionner des frais supplémentaires. Le Client comprend et reconnaît que la capacité d'IBM de respecter l'échéancier pour les Services peut dépendre de l'achèvement de telles tâches dans le délai prescrit;
- d. S'assurer que le personnel du Client reçoit, s'il y a lieu, une formation appropriée pour gérer et utiliser le logiciel pertinent et pour remplir ses autres obligations;
- e. Obtenir et fournir l'information, les données, les consentements, les décisions et les autorisations applicables que demande IBM afin de pouvoir fournir les Services, dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa demande, à moins qu'IBM et le Client ne s'entendent par écrit sur un autre délai de réponse. L'Agent de liaison du Client s'engage aussi, s'il y a lieu, à examiner les articles livrables soumis par IBM, conformément à la Procédure d'acceptation des articles livrables d'IBM, comme décrit dans un Document annexe relatif aux options de services applicable;
- f. Aider à résoudre les problèmes dans l'organisation du Client;
- g. Gérer les modifications avec le spécialiste des Services IBM, comme l'indique la section «Modifications» de la présente Description du travail; et
- h. Participer aux réunions de l'équipe d'IBM, s'il y a lieu.

2.2 Responsabilités générales

2.2.1 Responsabilités générales d'IBM

IBM s'engage à :

- a. Mettre les Services à la disposition du Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (à moins d'une indication contraire dans un Document annexe relatif aux options de services), sauf lorsque des activités de maintenance, de modifications techniques ou de mise à niveau sont exécutées ou lors d'interruptions imprévues;
- b. Fournir au Client de l'assistance pour les Services fournis par IBM par l'entremise d'un centre d'assistance unique, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- c. Gérer les appels concernant les problèmes, soumettre les problèmes à des niveaux hiérarchiques supérieurs (s'il y a lieu) en suivant les procédures établies, coordonner les interventions d'assistance supplémentaires, communiquer l'état de la situation au Client et passer des appels de service au fournisseur de matériel informatique, de logiciels ou de réseaux pertinent pour les éléments fournis ou gérés par IBM;
- d. Maintenir en bon état de marche et réparer le matériel informatique et les logiciels fournis par IBM;
- e. Aviser au préalable par écrit le Client de toute activité pouvant occasionner l'interruption des Services, et faire en sorte qu'une telle interruption soit la plus courte possible; et
- f. Aviser sans délai le Client de toute interruption imprévue des Services, et rétablir les Services aussitôt que possible.

2.2.2 Responsabilités générales du Client

La prestation des Services par IBM est tributaire de la gestion et de l'acquittement par le Client de ses responsabilités, qu'il doit assumer sans frais pour IBM. Tout retard du Client dans l'acquittement de ses responsabilités peut se traduire par des frais supplémentaires ou des retards dans la réalisation du projet. Le cas échéant, un tel retard sera géré comme indiqué dans la section Modifications de la présente Description du travail.

Le Client convient :

- a. Et reconnaît que l'information utilisée pour définir la Configuration initiale ou l'Environnement de référence et tout autre matériel informatique ou logiciel fourni par IBM et requis pour mettre en œuvre les Services provient de renseignements que le Client a fournis à IBM. Le Client fournira à IBM l'information la plus actuelle requise pour rendre les Services au cours de la période contractuelle. S'il est établi que des ressources supplémentaires sont requises pour soutenir les Services, les parties suivront le processus défini dans la section «Modifications» de la présente Description du travail;
- b. Et reconnaît que les Services ne seront pas mis à la disposition du Client tant que les activités de mise en œuvre, d'approvisionnement ou de mise en place spécifiées dans le Document annexe relatif aux options de services n'auront pas été achevées;
- c. Que les Services (par exemple, la planification du projet, la préparation de l'équipement, la livraison des exigences techniques, la cueillette d'information et le déploiement ou la prestation des Services) et les frais qui s'appliquent commenceront comme spécifié dans l'Annexe applicable et se poursuivront pendant la Période contractuelle définie, sans égard à l'état de préparation du Client;
- d. Et reconnaît qu'en ce qui concerne les services de télécommunication et la bande passante nécessaires pour soutenir les Services :
 - (1) La bande passante définie dans la Configuration initiale ou dans l'Environnement de référence ne constitue qu'une estimation de ce que le Client peut avoir besoin pour les Services;
 - (2) Le Client examinera, surveillera et déterminera si la bande passante initiale est suffisante pour répondre à ses objectifs. Si la bande passante est insuffisante et doit être augmentée pour répondre aux objectifs du Client, les parties suivront le processus défini dans la section «Modifications» de la présente Description du travail; et
 - (3) IBM n'est pas responsable de l'incapacité du Client de fournir une telle bande passante ou de toute incidence négative que peut avoir un manque de bande passante sur l'utilisation que fait le Client des Services. Tout manquement du Client à cet égard ne lui confère nullement le droit de retarder le paiement à IBM des frais établis dans l'Annexe ni de retenir un tel paiement;
- e. De fournir un accès sécurisé, un espace de bureau convenable, une salle de cours, des fournitures, une connectivité Internet à haute vitesse et toute autre installation dont a besoin le personnel d'IBM pendant qu'il travaille dans les locaux du Client;
- f. De fournir l'information et les articles qu'IBM demande pour rendre les Services. IBM ne pourra être tenue responsable des pertes, dommages, retards ou défauts touchant les Services qui découlent de renseignements ou d'articles inexacts, incomplets ou autrement imparfaits fournis par le Client ou en son nom;
- g. De fournir, à la demande, le nom et les coordonnées d'au moins deux (2) personnes, ainsi que leur numéro de téléphone, qu'IBM pourra utiliser 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si elle a besoin de l'assistance technique du Client pour les Services; de protéger de manière appropriée tous les justificatifs d'identité servant à ouvrir une session qui sont fournis au Client et de ne pas divulguer cette information aux employés qui n'ont besoin de connaître ces justificatifs ni à quelque tiers que ce soit;
- h. De fournir les fournitures, les articles et les supports de stockage nécessaires pour utiliser les Services. Tous ces éléments doivent respecter les spécifications d'IBM. Ces spécifications seront fournies au Client, à sa demande, à moins d'une indication contraire dans un Document annexe relatif aux options de services;
- i. D'obtenir sans frais pour IBM, avant de mettre à la disposition d'IBM des installations, des logiciels, du matériel ou d'autres ressources en lien avec la prestation des Services par IBM, toutes les licences et les approbations concernant ces ressources qui peuvent être nécessaires pour permettre à IBM de fournir les Services. IBM sera libérée de ses obligations sur lesquelles se répercute défavorablement l'omission du Client d'obtenir sans délai ces licences ou ces autorisations. Le Client s'engage à rembourser à IBM tous les frais raisonnables qu'elle pourrait engager en raison du défaut du Client d'obtenir ces licences ou ces approbations;
- j. D'avoir conclu les contrats de maintenance, de licence et les autres contrats appropriés avec les tiers dont le travail peut avoir une incidence sur la capacité d'IBM de fournir les Services. À moins d'une entente écrite contraire spécifique à ce sujet, le Client assume la responsabilité de gérer les tiers et

leur prestation, ainsi que le matériel informatique, les logiciels ou l'équipement de communication d'un tiers qui sont utilisés en lien avec les Services;

- k. De suivre les procédures, les règles et les règlements qu'IBM fournit au Client en lien avec les Services, y compris ceux qui portent sur la sûreté et la sécurité;
- l. D'aviser IBM sans délai de toute interruption pouvant avoir une incidence sur la prestation des Services;
- m. D'assumer la responsabilité :
 - (1) Du traitement informatique du Client et des activités qui s'y rattachent;
 - (2) De l'exactitude et de l'adéquation de tous les logiciels utilisés en lien avec les Services;
 - (3) Du contenu et de l'exhaustivité et de l'intégrité de ses données;
 - (4) De la sécurité des données du Client lors d'une transmission et de corriger les erreurs de transmission et de résoudre les problèmes d'altération de données;
- n. D'assumer la responsabilité de définir, de documenter et de maintenir à jour le processus de reprise que le Client utilise pendant les Exercices ou suivant la déclaration par le Client d'une situation d'urgence due à une Panne critique;
- o. D'assumer les responsabilités suivantes dès l'expiration ou la résiliation de la présente Description du travail ou d'un Document annexe relatif aux options de services applicable :
 - (1) Retirer de manière permanente ses données et ses logiciels de tout équipement fourni par IBM, à moins d'une indication contraire dans un Document annexe relatif aux options de services;
 - (2) Retirer de son emplacement et retourner à IBM tout matériel informatique fourni par IBM (s'il y a lieu);
 - (3) Supprimer ou détruire toutes les copies des logiciels fournis par IBM dans les trente (30) jours qui suivent l'expiration ou la résiliation; et
 - (4) Retirer de toute installation fournie par IBM tout l'Équipement fourni par le Client et tous ses biens (personnels ou autres), au plus tard la dernière journée de la durée de la Description du travail (à moins d'une entente écrite contraire). Si le Client ne retire pas ces éléments dans le délai prescrit, IBM les retirera, et le Client convient alors de payer à IBM les dépenses qu'IBM aura engagées à cette fin;
- p. D'obtenir toutes les autorisations nécessaires pour permettre à IBM d'utiliser, de fournir, d'entreposer et de traiter les données auxquelles le Client lui donne accès pour fournir les Services. Le Client est responsable de la sécurité et de la confidentialité de ces données. Le Client ne permettra pas à IBM d'accéder à des données qui sont assujetties à une réglementation gouvernementale ou qui nécessitent des mesures de sécurité supérieures à celles qui sont spécifiées dans la présente Description du travail, tant qu'IBM n'aura pas accepté par écrit de mettre en œuvre les mesures de sécurité supplémentaires requises;
- q. De permettre à IBM et à ses sous-traitants de traiter les coordonnées professionnelles du Client, de ses employés et entrepreneurs, à l'échelle mondiale, dans le cadre de la relation d'affaires établie entre IBM et le Client, et d'obtenir tous les consentements requis à cette fin. IBM acceptera les demandes pour accéder à ces coordonnées professionnelles, les mettre à jour ou les supprimer;
- r. De ne pas donner accès au code source ou à une technologie (p. ex., de l'information technique spécifique, dont des données techniques nécessaires pour développer, concevoir, produire ou utiliser un produit) qui aurait pour effet de limiter ou empêcher autrement IBM d'utiliser des ressources internationales pour fournir des Services infonuagiques ou d'autres Services.
- s. Que chacune des parties a la responsabilité de respecter : i) les lois et les règlements qui s'appliquent à ses activités commerciales et à son Contenu; et ii) les lois et les règlements concernant l'importation, l'exportation et les sanctions économiques, y compris le programme de contrôle du commerce de défense de quelque territoire que ce soit, dont les règlements International Traffic in Arms Regulations et ceux des États-Unis qui interdisent ou restreignent l'exportation, la réexportation ou le transfert de produits, de technologies, de services ou de données, de manière directe ou indirecte, dans certains pays ou pour certains pays, certaines utilisations finales et certains utilisateurs finals. IBM peut faire appel à du personnel et à des ressources d'un autre pays quelconque et à des tiers entrepreneurs pour assurer la livraison des Produits IBM et des Produits non IBM. IBM peut transférer du Contenu, y compris des informations d'identification personnelle, au-delà des

frontières nationales. Si un Contenu est susceptible d'être soumis à une réglementation gouvernementale ou d'exiger des mesures de sécurité au-delà de celles spécifiées par IBM pour un Service infonuagique ou d'autres Services, le Client s'engage à ne pas introduire ou fournir ce Contenu, ni en autoriser l'accès, à moins que cela ne soit spécifiquement permis dans les modalités du Document transactionnel pertinent, ou à moins qu'IBM n'ait d'abord convenu par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité et d'autres mesures supplémentaires.

3. Durée de la Description du travail

La durée des Services (aussi appelée «Période contractuelle») est spécifiée dans l'Annexe ou dans un Document annexe relatif aux options de services (selon le cas).

3.1 Renouvellement

À moins d'une indication contraire dans un Document annexe relatif aux options de services, le Client convient d'aviser IBM par écrit au moins trois (3) mois avant la fin de la Période contractuelle de son intention de renouveler les Services. Le cas échéant, IBM procédera de l'une des façons suivantes : 1) elle remettra au Client un Document transactionnel de renouvellement (comme une Annexe ou un Supplément) avant la date d'expiration de la Période contractuelle; ou 2) elle remettra au Client un avis écrit l'informant de son intention de ne pas renouveler les Services.

Si le Client ne fournit pas un tel préavis écrit, les Services prendront fin à la date d'expiration de la Période contractuelle.

3.2 Résiliation

Après la première année, vous pouvez résilier le présent SOW en adressant à IBM un préavis écrit d'au moins un (1) mois. Vous acceptez de payer les frais d'IBM pour les Services fournis jusqu'à la date de résiliation du SOW et tous les frais encourus par IBM du fait de la résiliation du SOW. Pour les Services payés à l'avance, vous recevrez un crédit pour les Services qui n'ont pas été fournis jusqu'à la date de résiliation du SOW.

Période de résiliation	Frais de résiliation
Au cours de la 2e, 3e, 4e ou 5e année	Pas de frais de résiliation

4. Frais

Les frais pour les Services choisis sont spécifiés dans le ou les Documents annexes relatifs aux options de services associés ou dans l'Annexe ou les Annexes applicables.

5. Modifications

5.1 Modifications de l'Annexe relative aux Services demandées par le Client

Le Client peut demander de modifier les Services décrits dans l'Annexe, y compris l'équipement ou les composants de réseau qu'il a fournis qui sont spécifiés dans l'Annexe, en remettant à IBM un préavis écrit d'un (1) mois. Si IBM est d'accord, elle confirmera les modifications acceptées dans une Annexe modifiée indiquant la date d'effet de ces dernières et les éventuels rajustements de frais applicables. IBM ne pourra pas refuser de donner son accord sans motif raisonnable. Pour prendre effet, l'Annexe modifiée devra être signée par les deux parties.

5.2 Modifications de l'Annexe relative aux Services demandées par IBM

IBM peut recommander des modifications aux Services qui sont décrits dans l'Annexe en transmettant au Client un préavis écrit d'un (1) mois. Dès que le Client acceptera les recommandations d'IBM ou décidées d'un commun accord, IBM confirmera les changements acceptés en transmettant au Client une nouvelle Annexe indiquant la date d'effet des modifications et les éventuels rajustements des frais. Pour prendre effet, l'Annexe modifiée devra être signée par les deux parties. Si la capacité d'IBM de fournir les Services devient compromise tant que les recommandations ou les mesures documentées mutuellement convenues ne sont pas mises en œuvre, et que le Client refuse de procéder à une telle mise en œuvre, IBM ne pourra pas être tenue responsable de la dégradation des Services ou de l'impossibilité d'en assurer la prestation.

5.3 Retrait et modification de produits

Si IBM décide de ne plus fournir un élément de l'Équipement fourni par IBM ou d'un Composant de réseau fourni par IBM, elle remettra au Client un préavis écrit d'au moins six (6) mois de cette décision. Cela peut se produire, entre autres, lorsqu'un élément n'est plus pris en charge par son fabricant ou si IBM n'est plus en mesure d'assurer une maintenance suffisante de l'élément en question.

Le Client et IBM conviennent de travailler de concert pour apporter des changements mutuellement acceptés à la Configuration (ou à l'Environnement de référence, selon le cas) avant la fin de la période de notification mentionnée plus haut. IBM suggérera un élément de substitution compatible connu (s'il y a lieu) qui : i) offre une capacité et une fonctionnalité qui sont au moins équivalentes, sinon supérieures; ou ii) constitue la base d'une solution modifiée. Un tel changement peut entraîner un rajustement des frais. IBM confirmera les changements dans une Annexe modifiée qui indiquera la date d'effet du changement et tout rajustement éventuel des frais. Pour prendre effet, l'Annexe modifiée devra être signée par les deux parties.

Si les changements mutuellement convenables pour la Configuration (ou l'Environnement de référence, selon le cas) ne sont pas apportés au plus tard à la fin de la période de notification, le Client reconnaît et convient qu'en raison de l'omission d'apporter de tels changements :

- a. IBM ne sera nullement responsable de la dégradation des Services ou de l'incapacité d'en assurer la prestation; et
- b. La garantie d'IBM prévue pour les Services IBM dans le Contrat ne s'appliquera plus.

De plus, si les changements mutuellement convenables à la Configuration (ou à l'Environnement de référence, selon le cas) ne sont pas effectués, IBM pourra, à sa seule discrétion et à la demande du Client, déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour tenter de fournir les Services, en faisant preuve de soins et de compétences raisonnables, dans la mesure où cela demeure possible sans modifier la Configuration (ou l'Environnement de référence, selon le cas).

5.4 Modification de la Description du travail ou d'un Document annexe relatif aux options de service

Le processus détaillé à suivre si une modification doit être apportée à la présente Description du travail ou à ses Documents annexes relatifs aux options de services est décrit ci-après.

Une Demande de modification au projet sera utilisée pour documenter une modification de la Description du travail ou du Document annexe relatif aux options de services. Cette demande décrira la modification et son incidence sur les Services. Les deux parties étudieront la modification proposée et accepteront de la mettre en œuvre, recommanderont une étude approfondie ou la refuseront. Le cas échéant, IBM spécifiera les frais afférents à une étude approfondie et facturera ces frais au Client. L'étude approfondie permettra de déterminer l'incidence de la mise en œuvre de la modification demandée sur le prix, le calendrier et d'autres modalités. Les représentants autorisés des deux parties doivent signer la Demande de modification au projet pour autoriser la mise en œuvre de modifications à la présente Description du travail ou au Document annexe relatif aux options de services. Jusqu'à ce que les modifications demandées soient acceptées par écrit, les parties continueront d'agir conformément à la version convenue la plus récente de la présente Description du travail ou du Document annexe relatif aux options de services.

6. Autres modalités

6.1 Dispositions générales

- a. IBM peut retenir les services de sous-traitants pour fournir ou l'aider à fournir les Services. Le cas échéant, IBM demeure responsable de l'acquittement de ses obligations et des Services rendus aux termes de la présente Description du travail.
- b. Le Client a la responsabilité d'aviser IBM de toute réglementation à laquelle le Client est assujéti, ainsi que de tout changement apporté à cette réglementation qui peut avoir un impact sur la prestation des Services par IBM (comme les lois HIPAA, les règlements du conseil FFIEC [Federal Financial Institutions Examination Council], les règlements ITAR [International Traffic in Arms Regulations] et le transfert de données transfrontalier).
- c. Chacune des parties doit prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les programmes et les machines dont il assume la gestion contre les infections virales ou d'autres logiciels malveillants.

- d. Le Client reconnaît qu'IBM peut faire appel à du personnel et à des ressources qui se trouvent partout dans le monde, ainsi qu'à des tiers fournisseurs, pour soutenir la livraison des produits et la prestation des Services.
- e. IBM est un entrepreneur indépendant et ne joue pas auprès du Client le rôle d'un agent, d'un partenaire ou d'un fiduciaire. Par conséquent, IBM ne remplit pas les obligations réglementaires du Client et n'assume aucune responsabilité concernant l'entreprise ou les activités du Client.
- f. Le Client comprend que dans le cadre des Services, IBM peut utiliser des données qui sont traitées aux termes du présent document afin d'améliorer ses Services.
- g. IBM dispose seule du droit de déterminer l'utilisation de chacune des ressources qui lui appartient ou pour laquelle elle possède des droits et, si nécessaire, de substituer une telle ressource par une ressource offrant une fonctionnalité équivalente, afin de rendre les Services, dans la mesure où une telle détermination ou substitution n'a pas pour effet : 1) de créer une interruption importante des activités du Client; et 2) de rendre les Services dépendants d'une seule ressource.

6.2 Équipement et logiciels fournis par IBM

IBM peut fournir du matériel informatique et des logiciels qui seront installés dans des locaux fournis par le Client ou dans une installation fournie par IBM, afin de mettre en œuvre les Services. À moins d'une entente écrite contraire, le titre de propriété pour le matériel informatique ou la propriété de celui-ci ne seront pas transférés au Client. IBM accorde au Client seulement une licence limitée qui l'autorise à utiliser les logiciels fournis par IBM uniquement aux fins spécifiées dans la présente Description du travail et dans le ou les Documents annexes relatifs aux options de services applicables. Tous les droits, titres et intérêts concernant de tels logiciels fournis par IBM demeurent la propriété de leur titulaire légitime.

Le Client convient de fournir pour l'Équipement fourni par IBM un environnement sécuritaire qui répond aux spécifications du fabricant de l'équipement en question. Le Client a la responsabilité d'établir les procédures pour assurer la sécurité du site physique pour l'ensemble du matériel informatique et des logiciels fournis par IBM qui se trouvent dans les locaux du Client. Cette protection comprend la sécurité d'accès permettant aux personnes autorisées par IBM d'exécuter des activités associées aux Services. Les mesures de sécurité seront appliquées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

6.2.1 Modalités supplémentaires pour les logiciels fournis par IBM

Le Client convient de s'assurer que tous ses utilisateurs autorisés respectent les modalités qui suivent pour tous les logiciels qu'IBM peut fournir ou pour lesquels IBM prend des arrangements en vue de les fournir, afin de mettre en œuvre les Services choisis, y compris les logiciels de tiers. Dans certains cas, le Client peut être dans l'obligation d'accepter les modalités d'un contrat de licence de logiciel distinct d'un tiers avant qu'IBM ne puisse lui fournir un logiciel ou prenne des arrangements pour le fournir. Le Client convient :

- a. D'utiliser un tel logiciel seulement dans le pays autorisé, comme spécifié dans l'Annexe;
- b. D'utiliser un tel logiciel seulement à l'interne, par des utilisateurs autorisés, aux fins décrites dans la documentation qui accompagne le logiciel (s'il y a lieu), dans la Description du travail et dans tous les Documents transactionnels associés;
- c. D'utiliser un tel logiciel uniquement lorsqu'il est assujéti à la présente Description du travail et à tout Document transactionnel associé et seulement dans les systèmes autorisés;
- d. Que les droits d'auteur, les brevets, les marques de commerce, les marques de service et d'autres droits de propriété intellectuelle ou de propriété associés à un tel logiciel demeurent la propriété du propriétaire légitime;
- e. De ne pas distribuer, fournir ou offrir, directement ou indirectement, à une personne, une organisation ou une entité une partie quelconque d'un tel logiciel, y compris, notamment, le code et la documentation qui accompagne le logiciel, sous quelque forme que ce soit, sauf dans la mesure permise dans les présentes;
- f. De ne pas copier, modifier, traduire, décompiler, désassembler ou rétro-concevoir un tel logiciel et de ne pas créer des œuvres qui en sont dérivées. Le Client est toutefois autorisé à faire les copies nécessaires pour l'utilisation autorisée du logiciel, à faire au besoin des copies de la documentation du logiciel et à faire une (1) copie supplémentaire de ce logiciel à des fins de sauvegarde ou d'archivage;
- g. Qu'il peut recevoir de temps à autre des corrections d'erreurs, des mises à jour ou des nouvelles versions pour le logiciel fourni par IBM. Ces ajouts ou ces modifications sont considérés comme étant

une partie intégrante d'un tel logiciel et sont donc aussi assujettis aux modalités de la présente Description du travail; et

- h. D'indiquer par écrit à IBM où est installé un tel logiciel, à la demande d'IBM et une fois par année tout au plus. Le Client convient de permettre à IBM de vérifier le déploiement d'un tel logiciel et que son utilisation respecte les modalités de la présente Description du travail.

6.2.2 Avis de non-responsabilité concernant les Logiciels libres

Les Logiciels libres qu'IBM peut installer, mettre à jour, utiliser autrement ou auxquels IBM accède pour le Client, aux termes de la présente Description du travail, sont distribués et autorisés sous licence par les distributeurs de Logiciels libres non IBM ou les détenteurs de droits d'auteur ou d'autres droits légitimes, selon les modalités de ces mêmes détenteurs. IBM n'est pas un détenteur ni un concédant de licences pour de tels Logiciels libres; elle ne fait que rendre les Services au nom du Client. IBM n'est pas responsable des dommages qui découlent de l'utilisation des Logiciels libres.

6.3 Équipement et logiciels fournis par le Client

IBM installera l'Équipement fourni par le Client dans un environnement sécuritaire qui respecte les spécifications du fabricant de l'équipement en question.

IBM suivra des pratiques et des procédures commercialement raisonnables pour protéger l'équipement que fournit le Client et tout équipement fourni par un tiers au nom du Client, lorsqu'un tel équipement se situe dans un emplacement fourni par IBM à partir duquel les Services sont fournis. Cette protection comprend la sécurité d'accès permettant aux personnes autorisées par le Client à exécuter des activités associées aux Services. Les mesures de sécurité seront appliquées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

6.4 Permis d'utilisation de l'espace

Tout espace mis à la disposition du Client aux termes de la présente Description du travail est fourni aux termes d'un permis régissant l'utilisation d'un tel espace. Ce permis ne confère pas au Client un droit exclusif de possession ou d'occupation d'une partie quelconque de l'installation fournie par IBM. Le contrôle de gestion et la possession de l'espace en question demeurent la prérogative d'IBM (ou du fournisseur de l'espace, s'il y a lieu), qui a le droit d'accéder à toutes les parties de l'installation d'IBM et de les utiliser en tout temps. Aucune relation propriétaire-locataire n'est créée entre IBM et le Client en lien avec l'installation fournie par IBM ou toute partie de cette installation.

6.5 Fourniture de services réseau par des tiers

Sans limiter la portée des avis de non-responsabilité dans la présente Description du travail, Le Client reconnaît spécifiquement que la prestation d'une partie des Services dépend de services réseau qui sont fournis ou gérés par des tiers. Il peut arriver que des actions ou des inactions causées par de tels tiers entraînent des situations ayant pour effet de dégrader ou d'interrompre la connexion du Client aux réseaux de télécommunications ou à une partie de ces réseaux. Le cas échéant, IBM n'assumera aucune responsabilité à l'égard des conséquences de telles situations ou en lien avec elles.

6.6 Respect des lois

Le Client déclare que les données qui sont enregistrées dans le cadre des Services ne sont pas contrôlées, en tout ou en partie, en vertu du règlement américain ITAR (International Traffic in Arms Regulation). Si IBM a l'obligation d'accéder à des données du Client ou de transférer de telles données, le Client déclare que ces données ne nécessitent pas un permis d'exportation et ne font pas l'objet pas d'une interdiction d'exportation à des ressources ou à du personnel d'IBM à l'échelle mondiale, ni à des emplacements désignés du Client, aux termes des lois applicables en matière de contrôle des exportations. Il est interdit au Client d'exporter, de réexporter, de détourner le transfert, de divulguer une partie quelconque des Services, de la Configuration, de l'Environnement de référence ou de l'information technique associée ou d'y donner accès, directement ou indirectement, en contrevenant à ces lois et règlements sur l'importation et l'exportation.

Le Client tout consentement nécessaire et prendra toute autre mesure requise par la législation en vigueur, y compris, notamment, par les lois portant sur la confidentialité des données, avant de communiquer à IBM de l'information sur ses employés.

6.7 Clause relative à la cession à Kyndryl Canada Limited (« Kyndryl »)

IBM a annoncé qu'elle transférera ses Services d'infrastructure gérés à une société affiliée Kyndryl, et que Kyndryl deviendra alors une société détachée de l'entreprise IBM. IBM transmettra à SAAQ un préavis

d'au moins trente (30) jours avant la date d'exécution du transfert (la « **Date d'entrée en vigueur du transfert** »), et Kyndryl avisera la SAAQ au moins sept (7) jours avant la date d'effet de la scission. Nonobstant toute indication contraire dans la présente Description du travail, la SAAQ convient par les présentes que l'ensemble des droits, titres, intérêts, responsabilités et obligations d'IBM, aux termes de la Description du travail, peuvent être librement cédés, novés et transférés à Kyndryl, et que la scission peut prendre effet, sans nécessiter le consentement de la SAAQ, dans la mesure où Kyndryl accepte de manière irrévocable de tels droits, titres et intérêts et d'assumer ces responsabilités et obligations d'IBM aux termes de la présente Description du travail à compter de la Date d'entrée en vigueur du transfert. À la Date d'entrée en vigueur du transfert, la SAAQ libérera par les présentes IBM de l'ensemble de ces responsabilités et obligations aux termes de la présente Description du travail. En raison de la novation de la présente Description du travail, le Contrat sur les produits et services IBM signé par les parties le 23 octobre 1995 (le « **ICA-833256** ») qui fait actuellement partie intégrante de la présente Description du travail, demeurera en vigueur entre IBM et la SAAQ, et s'appliquera en tant que contrat indépendant et distinct régissant l'exécution de Kyndryl et la SAAQ, comme si ce ICA-833256 avait été conclu entre Kyndryl et la SAAQ.

7. Acceptation

IBM convient de fournir les Services décrits dans la présente Description du travail, dans la mesure où le Client accepte les présentes, sans modification, en signant dans l'espace prévu à cette fin ci-dessous, au plus tard le **30 juin 2012**.

Cette Description du travail et le Contrat constituent l'entente intégrale intervenue entre le Client et IBM concernant les Services et remplacent toutes les communications antérieures, verbales ou écrites, échangées entre les parties. En signant la présente Description du travail, les parties conviennent de ne pas se fier à une déclaration non mentionnée dans les présentes, y compris, notamment, toute déclaration concernant : 1) la date d'achèvement prévue, les niveaux de service, les heures ou les frais associés aux Services; 2) l'expérience d'autres clients; ou 3) les résultats ou les économies que le Client peut réaliser.

Accepté pour : SAAQ	Accepté pour : IBM Canada Limitée
Par _____ Signataire autorisé	Par _____ Signataire autorisé
Titre :	Titre :
Nom (en caractères d'imprimerie) :	Nom (en caractères d'imprimerie) :
Date :	Date :
	Nom du Contrat :
Numéro d'identification du Client :	Numéro du Contrat :
	Nom de l'entente de confidentialité :
	Numéro de l'entente de confidentialité :
Adresse du Client :	Adresse d'IBM : 3600 Steeles Avenue East Markham, Ontario L3R 9Z7

Veuillez retourner une copie signée du présent document à l'adresse d'IBM indiquée plus haut.

ANNEXE 1 – BORDEREAU DE PRIX (2)
(sans considérer les taxes)

TABLEAU A - SERVICE DE REPRISE				
	Prix annuel		5 ans	Sous-total
Abonnement au service de reprise (incluant l'impression)	123,185,20 \$		X 5	615,926.00 \$
Supplément prolongation des essais de reprise	Nombre d'heures estimé		Taux horaire	Sous-total
Heures supplémentaires pour prolongation de la durée des Essais à l'exclusion de l'impression (1)	200	X	705,00 \$	141 000,00 \$

TABLEAU B - SERVICES DE REPRISE EN SITUATION DE SINISTRE				
	Quantité estimée		Prix unitaire	Sous-total
Frais applicable pour une déclaration de sinistre	1	X	17 000,00 \$	17 000,00 \$
	Quantité estimée (jour)		Prix unitaire	Sous-total
Service de reprise en situation de sinistre	42	X	2 400,00 \$	100 800,00 \$

TABLEAU GLOBAL	
TABLEAU A	756 962,00 \$
TABLEAU B	117 800,00 \$
TOTAL	874 762, 00 \$

- (1) La SAAQ s'engage à recourir à un minimum de huit (8) heures supplémentaires pour prolongation de la durée des essais.

(2) Modalité de paiements

- a- Paiement pour abonnement au service de reprise, incluant le service d'impression : en un (1) paiement annuel, à la date anniversaire du début du contrat pour couvrir des périodes d'une (1) année selon le tarif fixé ;
- b- Toutes heures supplémentaires pour prolongation de la durée des essais payable par bloc de 8 heures ;
- c- Frais applicable pour une déclaration de sinistre: en un (1) paiement suite à la déclaration d'un sinistre par la SAAQ
- d- Paiement pour services de reprise en situation de sinistre: mensuellement, en fonction du nombre de jours de services de reprise durant le mois et ainsi qu'en fonction des services d'impression en situation de sinistre requis durant le mois.
- e- Les factures/paiements sont dues dans les 30 jours.

ANNEXE 2 -- SERVICES DE REPRISE D'ENTREPRISE

Système A - Configuration 1 : Mainframe partagé – 3500 Steeles, Markham	
1	IBM zSeries (mainframe) Processeur équivalent z15 • 1000 MIPS avec • 32 Go de mémoire • 2 x LPAR • 2 ports OSA Express Gig-E • DASD 19,16 To (inclut HyperPav et Flashcopy DASD) • 12 lecteurs de bande 3592-E06 avec un contrôleur (autonome) • Remarques : 1) IBM fournira ce qui précède à la place de votre environnement de production. Le CLIENT est responsable de s'assurer que les applications s'exécuteront dans l'environnement ci-dessus et seront suffisantes pour gérer l'environnement de production au moment d'un sinistre ou d'un exercice de reprise après sinistre ; 2) Tous les éléments ; Les MIP, la mémoire, le DASD, etc. seront partagés entre les partitions logiques 3) OS minimum pris en charge dans cet environnement : (████, VM, SE) █████ min est 2.2 et ZVM 7.1 4) Le CLIENT est responsable de la mise à jour de ses procédures et de toute démarche appropriée, 5) Le script de récupération ou des modifications par lots nécessaires pour s'exécuter dans cet environnement ; 6) IBM fournira un accès à distance à LPAR pour le Client.
Système A - Configuration 2 : Services d'impression	
1	• 1x imprimante MICR Xerox 4635 • avec IPDS & AFP • 135 ppm Remarques : La SAAQ sera responsable de : a. travailler avec IBM pour configurer l'environnement d'impression, le cas échéant b. fournir les informations à IBM pour configurer l'environnement ; c. faire des ajustements à votre environnement récupéré pour être utilisé sur les imprimantes ci-dessus, le cas échéant ; d. vérifier le matériel imprimé dès qu'il est disponible ; e. l'expédition et le tri et tous les matériaux d'impression à et de notre site de récupération, y compris l'insertion et le pliage ; f. fournir tout élément spécifique à la SAAQ (polices. formulaires, encres, etc.) si nécessaire ;
Système A - Configuration 3 : Réseau – 3500 Steeles, Markham	
1	Commutation LAN Ports de commutation Ethernet (Couche 2) Ports Ethernet 100/1000 pour prendre en charge ce qui précède

	1x routeur Cisco 3945 avec 2x ports Gig-E 1x accès Internet jusqu'à 100 Mo avec 4 adresses IP publiques statiques 1x pare-feu de point de contrôle Supplémentaire: 1x routeur ASR1001-X avec 2x ports Gig-E Remarques : 1. IBM est chargé de configurer le réseau pour fournir la connectivité de la couche 2, y compris tous les VLAN, sur instruction du client : IBM aura seul l'accès à la configuration du VLAN 2. La SAAQ est chargée de : a) configurer les capacités du pare-feu et/ou VPN pour cet Internet point d'accès. b) la mise en place, la configuration et la définition de toute politique de sécurité dans L'environnement ci-dessus
Système A - Configuration 4 : Service de montage de bande	
1	Au cours de votre exercice de récupération ou en cas de sinistre, un opérateur de bande montera les bandes dans votre environnement de bandes en fonction des informations fournies par la SAAQ Remarques : 1. La SAAQ est chargée de : a) Fournir le mappage et la procédure pour monter chaque bande sur un lecteur de bande spécifique ; b) Détermination et résolution des problèmes pour toutes les questions liées aux bandes et à votre processus de sauvegarde ou de récupération ; c) Fournir des instructions d'expédition de retour ; d) Fournir une liste d'inventaire complète des bandes expédiées au site de récupération principal ; e) Être seul responsable d'organiser l'expédition des bandes vers et depuis le site de récupération et tous les frais associés au fournisseur de stockage hors site (iron-Mountain ou autre).
Système A - Configuration 5 : Service d'accès à la console à distance	
1	Accès à distance aux équipements du Réseau ➤ Fournit jusqu'à 2 sessions de connexion simultanées pour le réseau environnement (pour accéder au 3945 et au point de contrôle du Pare-feu)

	Accès au serveur zSeries à distance Fournit jusqu'à 16 sessions de connexion simultanées pour l'environnement zSeries Remarques : 1. L'accès à la console à distance nécessite l'établissement d'un nouveau tunnel VPN et il ne peut pas coexister avec d'autres tunnels. Tout tunnel VPN actif doit être désactivé avant l'utilisation de ce service. 2. IBM fournira les éléments suivants : ➤ une procédure de connexion. l'utilisateur id et le mot de passe au moment du sinistre ou de l'exercice de récupération après sinistre. 3. La SAAQ est chargée de : a) Respecter les lignes directrices de votre entreprise et les procédures IBM pour ce service; b) Mettre en œuvre les changements nécessaires au pare-feu et/ou aux politiques de sécurité de votre entreprise pour permettre l'accès entrant/sortant associé à l'accès à la console à distance IBM; c) Adhérer à notre infrastructure VLAN et aux directives et procédures du service d'accès aux opérations à distance IBM ; d) Veiller à ce que l'environnement ci-dessus respecte les lignes directrices de la SAAQ en matière de sécurité d'entreprise; e) Se connecter à distance à nos serveurs pour la connexion ; f) Protéger et gérer le(s) identifiant(s) id et le(s) mot(s) de passe IBM ; « se déconnecter de chacune des sessions inactives; h) Travailler avec IBM pour examiner/mettre en œuvre toute exigence de sécurité supplémentaire ; i) Signaler immédiatement toute exposition à la sécurité à IBM, le cas échéant ; j) Chaque connexion sera considérée comme une session ; k) Informez IBM de tout problème
Système A - Configuration 6: Accès local Suite (LAS) Ville du Québec	
	16 espaces de travail Configurations fournies par IBM, quantité, spécifications d'équipement ® 16 PC avec configuration minimale : - 1x Intel Core TM i5 3,2 GHz, 4 Mo de cache - 8 Go de mémoire - 500 Go de disque dur - 1 port Ethernet 10/100/1000 - 1x USB 3.0 - 1x lecteur DVD/RW - Moniteur à écran 19"

	• 1x imprimante multifonction avec connexion USB ou réseau • 16 téléphones (y compris la capacité mains libres) • 1x appels sortants DID • 1x salle de réunion avec 8 sièges et 1 téléphone • Accès Internet filaire pour tous les PC Accès Local Suite (2 Mo) • Accès Internet sans fil disponible pour les ordinateurs portables et les appareils mobiles des clients • (WPA2 pris en charge) Remarques : 1. Les postes de travail (desktops) auront les éléments suivants : Processeur 64 bits Système d'exploitation minimum Windows 7 - 64 bits ; Logiciel de lecteur [REDACTED] logiciel antivirus à jour, Un émulateur 3270 ; Visionneuses Microsoft Word, Excel, PowerPoint et Visio ; Un microphone et une prise audio ; * Posséder les licences pour installer des logiciels sur les postes de travail ; * Un graveur de DVD sur au moins un poste de travail du centre de récupération.
Système A - Configuration 7 : Salle de conférence (Markham)	
1	1x salle de réunion avec • 8 places • 1téléphone • Tableau blanc et marqueurs Accès Internet sans fil disponible pour les ordinateurs portables et les appareils mobiles des clients (WPA2 pris en charge) Remarques : 1. La SAAQ aura accès à la salle à manger, réfrigérateur et micro-ondes
Système A - Configuration 8 : Casier de stockage dédié (Markham)	
1	1x casier de stockage dédié

Suite d'accès local (O/N) :	Oui	(si oui, précisez le lieu)	Québec
Allocation d'exercice de récupération			
Annuellement	Un (1) exercice de récupération annuel de 72 heures contiguës – Automne		

	Un (1) exercice de récupération annuel de 48 heures contiguës – Printemps
	Remarque : Total de 2 tests annuels
Le temps d'exercice de récupération n'est pas transférable entre les systèmes ou les années suivantes.	
Unique:	AUCUN

Notes générales:

1. Tous les éléments marqués avec astérisque (*) stipulent qu'IBM a jusqu'à 90 jours pour acquérir et mettre en œuvre la nouvelle configuration matérielle/logicielle comme indiqué ci-dessus.
2. Le SAAQ est responsable de s'assurer que les applications s'exécutent dans l'environnement ci-dessus et seront suffisantes pour gérer l'environnement de production au moment d'un sinistre ou d'un exercice de reprise après sinistre ;
3. IBM fournira ce qui précède à la place de votre environnement de production.
4. L'environnement ci-dessus sera récupéré dans notre site de récupération primaire, à Barrie, à moins que spécifié par un autre emplacement;
5. Toute exigence de test de reprise après sinistre supplémentaire due à des changements dans l'environnement de production doit être traitée comme des « Modifications » de la portée à gérer/tarifier via le processus « Ordre de modification » IBM ;
6. IBM se réserve le droit de programmer la maintenance des installations jusqu'à deux (2) périodes de 24 heures par an. Les périodes de maintenance auront lieu annuellement. Ces intervalles de temps sont utilisées, le cas échéant, pour les mises à niveau majeures des installations, le déplacement du matériel, les mises à niveau/tests majeurs du logiciel du système ainsi que les tests de l'onduleur et la maintenance de l'infrastructure électrique de l'installation. La SAAQ sera avisée par écrit trente (30) jours à l'avance lorsque ces périodes sont prévues. Cover-All s'arrangera pour arrêter le système avant notre maintenance programmée.
7. La maintenance du matériel consiste en une réponse 7/24/365/4 heures, est incluse dans l'environnement ci-dessus. La SAAQ est responsable d'initier et de coordonner tous les pd/psi/pr (détermination du problème, identification de la source du problème, résolution du problème).
8. IBM effectuera les activités suivantes dans le cadre de nos responsabilités relatives à l'approvisionnement de l'environnement dédié à la SAAQ :
 - Fournir une notification à vos contacts désignés pour toute panne, planifiée ou imprévue.
 - L'arrêt prévu comprendrait un (1) arrêt annuel du bâtiment pour la maintenance ou la mise à niveau ou la modification des étages du centre de données. Nous fournirons cette notification 30 jours avant la panne prévue.
 - Une panne imprévue telle qu'une évacuation du bâtiment due aux menaces ou de circonstances indépendantes de la volonté IBM suivra les procédures d'escalade standard IBM et une notification sera établie dans les deux (2) heures suivant la panne imprévue.
 - Faire des efforts commercialement raisonnables pour minimiser le déplacement de l'équipement pendant la durée du contrat. Si une relocalisation est nécessaire, nous travaillerons avec vous pour réduire les expositions potentielles en fournissant des capacités de traitement alternatives et nous veillerons à le garder en sécurité tout en étant relocalisé dans les nouveaux emplacements ou les emplacements temporaires. Ce déménagement sera à nos frais.
 - Assumer la responsabilité de l'exploitation et de l'entretien de l'installation principale du site de récupération, c'est-à-dire HVAC, électricité, éclairage et équipement.
9. Affectez un responsable d'engagement/de transition (TM). Toutes les communications seront adressées à cette personne, qui aura le pouvoir d'agir au nom IBM dans tous les aspects de cet engagement ;
10. Affecter des ressources IBM ou des sous-traitants désignés au besoin ;
11. Tout le travail du gestionnaire de transition sera effectué à distance de Barrie;
12. Organiser une réunion de lancement, si nécessaire

13. IBM vous fournira un accès 7/24 à votre espace/armoire dédié. IBM exige une notification d'accès sur la base des critères définis ci-dessous :
- Préavis écrit de 30 jours pour l'installation, le déplacement ou le déménagement d'équipements
 - Maintenance programmée (du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00) avec un préavis écrit de 24 heures. En dehors de ces heures, un préavis écrit de 48 heures minimum est requis.
 - Dans l'éventualité où vous avez besoin d'un accès d'urgence (sans préavis) à la « configuration dédiée » tel que spécifié dans le calendrier du site de relève primaire à la suite d'un événement imprévu qui rend la « Configuration dédiée » inopérable ou inutilisable, et vous avez besoin de la participation d'IBM, vous acceptez de payer 775,00 \$ pour les 4 premières heures, et 195,00 \$ pour toute heure supplémentaire.
 - Pour l'accès d'urgence, vous acceptez de suivre la procédure de déclaration d'urgence en cas de panne spécifiée dans la section Déclaration d'urgence en cas de panne de l'énoncé des travaux IBM (SOW).

14. La SAAQ est chargée de :

- Fournir une notification à vos contacts désignés pour toute panne, planifiée ou imprévue.
- Fournir tous les supports logiciels et licences à exécuter dans l'environnement ci-dessus, y compris le système d'exploitation et les clés de la licence ;
- Organiser et fournir le support pour tout système d'exploitation non pris en charge.
- Valider et confirmer que ce qui précède sera suffisant pour prendre en charge l'environnement de production en cas de sinistre ou de reprise après sinistre ;
- Développer et maintenir la ou les procédures pour soutenir l'environnement de reprise après sinistre au moment de l'exercice de récupération et de sinistre ;
- Développer et maintenir le plan de récupération technologique et les processus de récupération nécessaires pour répondre aux RPO et RTO requis ;
- Mettre à niveau le processus de gestion des changements de production pour inclure l'installation de récupération ;
- Gérer toutes les suppressions de données du matériel fourni par le RS à la fin d'un test de reprise après sinistre ou d'un événement de déclaration ;
- Adhérer aux rôles et aux responsabilités décrits dans le contrat-cadre de services (MSA) pour la reprise après sinistre ;
- Fournir des ressources pour prendre en charge l'environnement de reprise après sinistre au moment d'un sinistre et d'un exercice de reprise après sinistre, y compris l'installation, la configuration, la maintenance, la surveillance, la mise sous tension, l'arrêt et le soutien continu, sauf si remplacé par un autre service ;
- Gérer et lancer et coordonner toutes les pd/psi/pr (détermination du problème, source du problème (détermination du problème, identification de la source du problème, résolution du problème) ;
- Rediriger tous les utilisateurs vers l'environnement de reprise après sinistre au moment du sinistre ou de l'exercice de reprise, le cas échéant ;
- Fournir un coordonnateur de la reprise après sinistre en tant que point focal ;
- Coordonner et gérer toutes les déterminations des problèmes, les résolutions des problèmes et/ou toute mise à niveau du réseau vers l'environnement dédié ;
- Travailler avec l'équipe d'assistance à la prestation de service IBM RS en cas de panne matérielle imprévue ;
- Faire en sorte que le personnel soit disponible au besoin.

*** FINIR ***