

**MOBILEIRON, INC.**  
**CONTRAT DE CLIENT**  
**(Version du 15 mai 2018)**

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT** : SI VOUS ACCEPTEZ LE PRÉSENT CONTRAT DE CLIENT (LE « **CONTRAT** ») POUR LE COMPTE D'UNE SOCIÉTÉ OU AUTRE PERSONNE MORALE (LE « **CLIENT** »), VOUS DÉCLAREZ ET CERTIFIEZ À MOBILEIRON, INC. (« **MOBILEIRON** ») QUE VOUS DISPOSEZ DE TOUS LES POUVOIRS NÉCESSAIRES POUR CONTRAINDRE LE CLIENT À RESPECTER LE PRÉSENT CONTRAT. À MOINS QUE LE CLIENT N'AIT UN AUTRE CONTRAT VALIDE POUR L'ACHAT ET L'UTILISATION DE LA SOLUTION MOBILEIRON (TELLE QUE DÉFINIE CI-DESSOUS), CE CONTRAT RÉGIT VOS DROITS AUX SOLUTIONS MOBILEIRON. EN CLIQUANT SUR « J'ACCEPTE », LE CLIENT ACCEPTE LE PRÉSENT CONTRAT, ET LE CONTRAT SERA RÉPUTÉ ÊTRE UN CONTRAT LIANT JURIDIQUEMENT MOBILEIRON ET LE CLIENT. SI LE CLIENT N'ACCEPTE PAS OU NE PEUT RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS GÉNÉRALES ÉNONCÉES DANS LE PRÉSENT CONTRAT OU SI VOUS NE DÉTENEZ PAS LE POUVOIR D'ENGAGER LE CLIENT, NE CLIQUEZ PAS SUR « J'ACCEPTE », ET LE CLIENT NE SERA PAS AUTORISÉ À UTILISER LA SOLUTION MOBILEIRON.

Ce Contrat est conclu à la première date à laquelle le Client accepte le présent Contrat, la date indiquée dans une Commande ou la date à laquelle le Client télécharge, installe, active ou utilise la Solution MobileIron.

**CONDITIONS GÉNÉRALES**

**1. Définitions.**

- a. « **Affiliée** » désigne une entité contrôlant, contrôlée par ou sous un contrôle commun avec une partie, étant entendu que « contrôle » signifie (i) une participation de commandité dans une société de personnes ; ou (ii) la propriété effective d'une majorité des actions en circulation ayant le droit de voter pour les administrateurs.
- b. « **Documentation** » désigne les notes de mises à jour, les guides de mises en œuvre ou toutes autres documentations techniques publiées, sous forme écrite et/ou électronique, relatives à une Solution MobileIron fournie ou mise à la disposition du Client par MobileIron.
- c. « **Concurrent de MobileIron** » désigne la division/filiale Good Technology de Blackberry Limited, la division/filiale Airwatch de VMware, Inc., la division/filiale Maas360 d'IBM Corporation, la division/filiale Intune de Microsoft Corporation, la division/filiale XenMobile de Citrix Systems, Inc., ou toutes divisions/filiales pouvant leur succéder qui peuvent inclure des produits basés sur la technologie des divisions/filiales susmentionnées.
- d. « **Solution MobileIron** » désigne soit le Logiciel ou le Produit SaaS, soit les deux.
- e. « **Commande** » désigne tout ordre d'achat, bordereau de produits ou bon de commande entre le Client et un revendeur agréé ou, en cas d'achat direct auprès de MobileIron, entre le Client et MobileIron, qui identifie la Solution MobileIron et/ou les services concédés sous licence ou vendus et les éventuels paramètres d'abonnement ou de licence applicables (par exemple, le nombre d'abonnements).
- f. « **Produit SaaS** » désigne les services rendus disponibles par l'accès au logiciel et l'utilisation du logiciel hébergé par ou pour MobileIron pour lequel le Client a acheté un abonnement, y compris toute la Documentation.
- g. « **Logiciel** » désigne la version code objet des programmes informatiques appartenant à MobileIron et rendus disponibles par MobileIron en vue de téléchargement par le Client (notamment pour emploi en liaison avec tout Produit SaaS), y compris toute Documentation et toutes Mises à jour.
- h. « **Terme** » désigne le terme de l'abonnement au Produit SaaS ou de la licence de Logiciel, tel qu'identifié dans la Commande pertinente, à partir du moment où MobileIron rend initialement disponibles les identifiants permettant d'accéder au Produit SaaS et de l'utiliser, ou de télécharger le Logiciel.
- i. « **Mises à jour** » désigne toutes les corrections, mises à jour ou mises à niveau, tous les patchs ou toutes autres modifications ou tous ajouts effectués ou apportés par MobileIron à un Logiciel spécifique.

**2. Droits et Licences.**

- a. Droits et Licences concédés au Client. Sous réserve des conditions générales du présent Contrat, pendant le Terme et uniquement pour l'utilisation interne du Client avec les opérations commerciales habituelles du Client et conformément à la Documentation applicable, MobileIron accorde par les présentes au Client (i) un droit limité d'accès et d'utilisation du Produit SaaS, (ii) une licence limitée, non exclusive, non transférable et non sous-licenciable et le droit d'installer et d'utiliser le Logiciel, et (iii) un droit limité de conserver un nombre raisonnable de copies du Logiciel sur ses systèmes à des fins de sauvegarde et des fins de récupération. Le Client peut autoriser et permettre à ses employés et à ceux de ses Affiliées, aux contractants et à d'autres utilisateurs individuels d'accéder à la Solution MobileIron et de l'utiliser au nom du Client et à des fins professionnelles internes conformément au présent Contrat, à condition que le Client soit responsable des actions de ces utilisateurs qui seraient en violation des termes du présent Contrat, toute violation par un tel utilisateur constituant une violation de la part du Client, et aucun de ces utilisateurs n'est considéré comme un employé ou un contractant d'un Concurrent de MobileIron. Le Client convient que son achat

de la Solution MobileIron n'est pas subordonné à la fourniture de quelconques fonctionnalités ou caractéristiques futures, et qu'il ne dépend pas de commentaires publics oraux ou écrits faits par MobileIron concernant les fonctionnalités ou caractéristiques futures.

b. **Essais.** Le présent Contrat s'applique aux Solutions MobileIron à l'essai (chacune étant un « Essai »), sauf pour les termes différents ou additionnels suivants : (i) le terme pour un Essai est de trente (30) jours, ce délai pouvant être prolongé en cas de consentement écrit de MobileIron ; (ii) le terme d'un Essai commence à la date à laquelle MobileIron fournit des copies ou fournit des informations d'identification pour accéder à la solution MobileIron qui fait l'objet de l'Essai ; (iii) l'Essai est fourni « TEL QUEL », sans garantie d'aucune sorte, et MobileIron décline toute garantie, indemnité ou autre responsabilité pour les Essais ; (iv) le Client n'a pas droit à des services de soutien et de maintenance ou à des Mises à jour pour un Essai; et (v) l'une ou l'autre des parties peut mettre fin à un abonnement ou à une licence d'Essai moyennant un préavis écrit de cinq (5) jours à l'autre partie.

c. **Droits limités.** Les droits du Client afférents à la Solution MobileIron seront limités à ceux qui sont accordés expressément dans le présent Contrat. MobileIron se réserve tous les droits et licences s'appliquant à la Solution MobileIron qui ne sont pas accordés expressément au Client en vertu du présent Contrat.

3. **Restrictions d'utilisation ; obligations du Cent.** En tant que condition de la licence concédée à la Section 2, le Client s'engage à ne pas faire ce qui suit et n'autorisera pas ou ne permettra pas à un quelconque tiers de faire ce qui suit : (a) désosser, décompiler, décoder, déchiffrer, désassembler ou tenter de dériver n'importe quel code source de la Solution MobileIron (sauf et uniquement dans la mesure où la loi applicable interdit toute restriction précédente) ; (b) modifier, adapter ou créer des travaux dérivés basés sur la solution MobileIron ; (c) distribuer, vendre, concéder sous licence, louer, céder, transférer ou fournir de toute autre façon la Solution MobileIron à des tiers, sauf dans les cas expressément prévus dans le présent Contrat ; (d) fournir la solution MobileIron en tant que service à des tiers, y compris, mais sans s'y limiter, à un bureau de services, en mode SaaS ou en temps partagé ; (e) dégroupier tout composant de toute Solution MobileIron, ou utiliser tout Logiciel requis pour utiliser un Produit SaaS à d'autres fins ; (f) encadrer ou reproduire toute partie d'un Produit SaaS, autre que l'encadrement sur ses propres intranets ou autrement pour les besoins internes du Client ou comme cela est permis dans la Documentation; (g) utiliser la Documentation sauf pour soutenir l'utilisation autorisée de la Solution MobileIron par le Client; (h) permettre un accès direct ou indirect à la Solution MobileIron ou l'utiliser de manière à contourner une limite d'utilisation contractuelle ; (i) violer la politique d'utilisation acceptable de MobileIron présentée sur le site <https://www.mobileiron.com/fr/legal>; (j) employer ou autoriser un Concurrent de MobileIron pour utiliser ou à visualiser la Solution ou la Documentation MobileIron, ou à fournir des services de gestion, d'hébergement, de support ou similaires à l'égard de la Solution MobileIron sans le consentement écrit préalable de MobileIron ; (k) interférer ou perturber l'intégrité ou la performance de tout produit SaaS ; ou (l) tenter d'obtenir un accès non autorisé à un produit SaaS ou à ses systèmes ou réseaux associés. C'est évidemment raisonnablement prévu pour empêcher tout accès non autorisé à un produit SaaS ou toute utilisation non autorisée d'un tel produit et informer MobileIron dans les meilleurs délais de tout accès ou emploi non autorisé. Le Client déploiera des efforts commercialement raisonnables pour prévenir tout accès non autorisé à tout Produit SaaS ou tout emploi non autorisé de tout Produit SaaS, et il avertira MobileIron dans les meilleurs délais d'un tel accès ou emploi non autorisé.

4. **Paiement ; licences supplémentaires ; établissement de rapports.** Le Client paiera les frais au titre des produits et/ou services MobileIron conformément à ce qui est énoncé dans la Commande correspondante. Si le Client effectue l'achat auprès d'un revendeur, les modalités de paiement seront déterminées par le Client et le revendeur. Si le Client effectue l'achat directement auprès de MobileIron, tous les frais seront réglés en dollars US et seront dus sous trente (30) jours de la date de facturation. Le Client paiera tous les coûts, frais d'assurance et impôts et taxes applicables, à l'exception des impôts sur le revenu net de MobileIron. Si de tels frais, coûts d'assurance et taxes doivent être déduits de tout paiement en vertu de la loi applicable, le Client devra payer à MobileIron ce montant supplémentaire qui aura pour effet que le montant net du paiement total à MobileIron, après avoir donné effet à cette déduction, sera égal au montant du paiement par ailleurs dû à MobileIron en vertu du présent Contrat, et il devra indemniser et protéger complètement MobileIron contre toute augmentation de ces frais, coûts d'assurance ou taxes qui pourraient être jugés dus en liaison avec les transactions envisagées aux présentes. Le Client devra payer tous les montants facturés à l'échéance, à moins que MobileIron ne détermine à un moment quelconque que le crédit du Client n'est pas satisfaisant, auquel cas les conditions de paiement doivent être au comptant ou en espèces à l'avance. Le Client doit payer des intérêts sur tous les montants non payés à l'échéance au taux de dix pour cent (10 %) par an ou au taux le plus élevé permis par la loi, selon le montant le plus bas. Si le nombre réel d'appareils ou d'utilisateurs enregistrés (le cas échéant) dépasse le nombre d'abonnements ou de licences achetés par le Client dans la Commande applicable, le Client doit (a) cesser immédiatement cette utilisation excessive ou (b) acheter des abonnements ou des licences supplémentaires pour couvrir l'excès d'utilisation. Les frais dus au titre de l'utilisation excessive seront fixés en fonction du barème de prix de MobileIron alors en vigueur ou précisés dans la Commande. Le Client reconnaît que l'infrastructure de livraison et de soutien de MobileIron peut permettre à MobileIron de déterminer le nombre d'appareils ou d'utilisateurs employant la Solution MobileIron. Après notification écrite de MobileIron, le Client devra : (1) pour le Produit SaaS, certifier par écrit le nombre et le type d'appareils ou d'utilisateurs enregistrés, ou (2) pour le Logiciel, fournir un rapport d'utilisation qui, dans certains cas, peut être généré en utilisant le Logiciel ou fournir un accès raisonnable à MobileIron aux journaux de l'administrateur système ou au portail uniquement dans le but de valider le nombre.

## 5. **Confidentialité.**

a. **Définition.** « **Informations confidentielles** » désigne les informations n'ayant pas été rendues publiques qui sont fournies par l'une des parties (le « **Divulgateur** ») à l'autre (le « **Destinataire** ») qui sont désignées comme étant confidentielles ou devraient raisonnablement être considérées comme telles, à l'exclusion des informations qui (i) sont ou tombent dans le domaine public sans que le Destinataire ne commette de faute, (ii) étaient connues du Destinataire avant la divulgation, (iii) sont divulguées au Destinataire par un tiers sans violation d'une quelconque restriction de confidentialité, ou (iv) sont développées indépendamment par le Destinataire sans accès aux informations du Divulgateur ou sans utilisation de celles-ci. Les Informations confidentielles de MobileIron comprennent, de façon non limitative, toutes les Solutions MobileIron (et tous dérivés, données de performance, résultats de référence, évaluations de sécurité, prévisions sur l'évolution des produits et toutes autres informations techniques relatives aux Solutions MobileIron), la Documentation et ses dérivés, et la grille tarifaire de MobileIron. Les conditions générales du présent Contrat constituent des Informations confidentielles des deux parties.

b. **Non-divulgation et non-utilisation.** Le Destinataire (i) n'utilisera les Informations confidentielles du Divulgateur que pour exercer ses droits et/ou pour exécuter ses obligations aux termes du présent Contrat, (ii) exercera le même degré de diligence pour empêcher l'utilisation et la divulgation non autorisées des Informations confidentielles du Divulgateur qu'il applique à ses propres Informations confidentielles, mais il exercera au moins un degré de diligence raisonnable, et (iii) eu égard aux employés, contractants ou représentants du Destinataire, il limitera l'accès aux Informations confidentielles du Divulgateur uniquement aux employés, contractants et représentants qui ont besoin d'accéder à ces Informations confidentielles et qui sont soumis à des obligations de confidentialité qui sont au moins aussi restrictives que celles énoncées dans la présente Section 5. Le Destinataire pourra divulguer les Informations confidentielles du Divulgateur dans la mesure exigée par tout tribunal, organe gouvernemental ou loi ou réglementation, étant entendu que, si cela est autorisé par la loi, le Destinataire avisera par écrit le Divulgateur de ladite divulgation dans les meilleurs délais. À la demande écrite du Divulgateur, le Destinataire retournera ou détruira, selon le choix du Divulgateur, les Informations confidentielles du Divulgateur.

6. **Propriété.** MobileIron ainsi que ses fournisseurs détiennent et conservent tous les droits, titres et (sauf ce qui vous est expressément concédé sous licence dans le présent Contrat) intérêts relatifs à la Solution MobileIron et à ses œuvres dérivées, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle y afférents. Tous les Logiciels sont concédés sous licence et aucun d'entre eux n'est vendu. Le Client n'est pas obligé de fournir à MobileIron de suggestions ou de feedback concernant les produits ou services (le « **Feedback** »). Dans la mesure où le Client fournit du Feedback à MobileIron, le Client cède par les présentes la propriété de ce Feedback (y compris tous les droits de propriété intellectuelle y afférents) à MobileIron, et MobileIron peut utiliser et modifier ce Feedback sans restriction et sans aucun paiement.

## 7. **Indemnité.**

a. **Indemnisation par MobileIron.** MobileIron devra, à sa charge et à ses frais, (i) contester ou régler toute réclamation portée à l'encontre du Client et de ses administrateurs, dirigeants et employés (la/les « **Personne(s) indemnisée(s) associée(s) au Client** ») par un tiers non affilié alléguant que l'utilisation par le Client de la Solution MobileIron enfreint ou viole le(s) droit(s) de propriété intellectuelle dudit tiers et (ii) payer, indemniser et dégager de toute responsabilité les Personnes indemnisées associées au Client en cas de règlement d'une telle plainte ou de dommages finalement octroyés audit tiers par un tribunal compétent en conséquence d'une telle plainte.

b. **Recours.** Si une plainte est déposée en vertu de la Section 7.a, ou si, de l'avis de MobileIron, une telle plainte est raisonnablement susceptible d'être déposée, MobileIron pourra, à ses frais et à sa seule et entière discrétion : (i) procurer le droit de permettre au Client de continuer à utiliser la Solution MobileIron applicable, (ii) modifier ou remplacer la Solution MobileIron applicable pour qu'elle ne viole plus de droits de propriété intellectuelle, ou (iii) si ni la Section 7.bi ni la section 7.b.ii n'est commercialement possible, résilier l'abonnement ou la licence du Client pour la partie affectée de la Solution MobileIron et rembourser une partie des frais d'abonnement ou de licence prépayés mais inutilisés payés par le Client correspondant à cette Solution MobileIron. Dans le cas d'une licence de Logiciel perpétuelle, la partie inutilisée des droits de licence sera déterminée au pro rata sur une période de trois (3) ans à compter de la date de mise à disposition initiale du Logiciel pour le téléchargement par MobileIron.

c. **Exclusions.** MobileIron n'aura aucune obligation aux termes de la présente Section 7 si la plainte se fonde sur ce qui suit ou en résulte : (i) toute modification de la Solution MobileIron applicable qui n'est pas effectuée par ou à la demande de MobileIron, (ii) toute association ou utilisation de la Solution MobileIron applicable avec tout appareil, produit ou système de tiers, dans la mesure où ladite plainte se fonde sur une telle association ou utilisation, (iii) la poursuite de l'utilisation par le Client de la technologie prétendument en violation après qu'elle aura été avisée de la plainte en contrefaçon, (iv) la non-utilisation par le Client des mises à jour rendues disponibles par MobileIron, (v) la non-utilisation par le Client de la Solution MobileIron conformément à la Documentation applicable et/ou (vi) l'utilisation de la Solution MobileIron selon des modalités ne correspondant pas à ceux du présent Contrat (y compris, sans toutefois s'y limiter, une utilisation en dehors du champ d'application de la licence concédée aux termes du présent Contrat). Les recours stipulés dans la présente Section 7 constituent les seuls et uniques remèdes à la disposition du Client et l'intégralité de la responsabilité de MobileIron eu égard à toute violation des droits de propriété intellectuelle de tiers.

d. **Indemnisation par le Client.** Le Client devra, à sa charge et à ses frais, (i) contester ou régler toute réclamation portée à l'encontre de MobileIron et de ses administrateurs, dirigeants et employés (la/les « **Personne(s) indemnisée(s) associée(s) à MobileIron** ») par un tiers non affilié alléguant que de quelconques données communiquées à MobileIron par le Client ou pour son compte enfreignent ou violent le(s) droit(s) de propriété intellectuelle dudit tiers et (ii) payer, indemniser et dégager de toute responsabilité les Personnes indemnisées associées à MobileIron en cas de règlement d'une telle plainte ou de dommages finalement octroyés audit tiers par un tribunal compétent en conséquence d'une telle plainte.

e. **Procédures.** L'obligation d'indemnisation de chaque garant est conditionnée au fait que la ou les personnes indemnisées : (i) aient avisé par écrit le garant de ladite plainte dans les meilleurs délais, (ii) permettent au garant de contrôler et de diriger seul la contestation ou le règlement de ladite plainte, étant entendu que le garant ne règlera aucune plainte d'une façon qui exigerait d'une personne indemnisée qu'elle admette sa responsabilité ou qu'elle paye sans l'accord préalable écrit de ladite personne indemnisée et (iii) fournissent au Garant toute l'assistance raisonnable relativement à la contestation ou au règlement de ladite plainte, à la charge et aux frais du garant.

## 8. **Services de support technique et de maintenance, matériel informatique et produits de revente.**

a. **Services de support technique et de maintenance.** Les services de support technique et de maintenance seront fournis conformément aux conditions générales de support technique et de maintenance énoncées à l'Annexe B jointe aux présentes.

b. **Matériel informatique.** Le Client pourra commander auprès de MobileIron du Matériel informatique de marque MobileIron. Le matériel informatique sera vendu conformément aux conditions générales relatives au matériel informatique énoncées à l'Annexe C jointe aux présentes.

c. **Conditions relatives aux produits de revente** Pour rendre service à ses Clients, MobileIron revend certains produits (les « **Produits de revente** ») qui sont la propriété de tiers ou sont concédés sous licence à MobileIron par lesdits tiers. Les produits de revente ne sont pas inclus dans la Solution MobileIron et ne sont pas requis ou nécessaires pour pouvoir utiliser la Solution MobileIron. Les Produits de revente peuvent être soumis à des modalités distinctes avec les tiers concédants de licence concernés, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.MobileIron.com/legal/thirdpartyterms>, ou dont ledit tiers concédant de licence et le Client pourront séparément convenir. Si le support technique et la maintenance sont proposés pour un Produit de revente spécifique et que le Client effectue l'achat directement auprès de MobileIron, MobileIron distribuera les corrections d'erreurs, mises à jour, mises à niveau et autres versions applicables fournies à MobileIron par le tiers concédant de licence. Si un tiers concédant de licence fournit à MobileIron des engagements d'indemnisation ou des garanties destinés à être transmis aux Clients relativement au Produit de revente concerné, MobileIron transmettra le bénéfice de ces engagements d'indemnisation ou garanties au Client. À L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPRESSÉMENT ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE SECTION 8.c, LES PRODUITS DE REVENTE SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », ET MOBILEIRON NE FOURNIT AUCUNE AUTRE GARANTIE QUELLE QU'ELLE SOIT RELATIVEMENT AUXDITS PRODUITS DE REVENTE. MOBILEIRON EXCLUT TOUTES AUTRES GARANTIES, NOTAMMENT CELLES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, ET À TOUS MANQUES À GAGNER, OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES MANQUÉES ET PERTES DE DONNÉES OU DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, INDIRECTS OU PUNITIFS CAUSÉS PAR CES PRODUITS DE REVENTE. LA RESPONSABILITÉ DE MOBILEIRON DÉCOULANT DE TOUT PRODUIT DE REVENTE OU RELATIVE À TOUT PRODUIT DE REVENTE (SOUS QUELQUE THÉORIE DE LA RESPONSABILITÉ QUE CE SOIT, QU'ELLE SOIT CONTRACTUELLE, LÉGALE, DÉLICTUELLE OU AUTRE) NE POURRA EN AUCUN CAS EXCÉDER LES MONTANTS REÇUS PAR MOBILEIRON AU TITRE (b) DUDIT PRODUIT DE REVENTE AU COURS DE LA PÉRIODE DE DOUZE MOIS PRÉCÉDANT L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ OU (b) DES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE ASSOCIÉS AU COURS DE LA PÉRIODE CORRESPONDANTE.

d. **Services de tiers.** La solution MobileIron peut contenir des fonctionnalités conçues pour faire interface avec des applications ou des services fournis ou mis à disposition par des tiers (« **Services de tiers** »). Pour pouvoir utiliser une fonctionnalité en liaison avec un Service de tiers, le Client doit avoir un abonnement ou une licence du fournisseur du service de tiers concerné. Si les Services de tiers ne sont plus disponibles ou si le fournisseur tiers concerné n'autorise plus les tiers à faire interface avec la Solution MobileIron, ces fonctionnalités ne seront plus disponibles ou fonctionneront dans la solution MobileIron, et le client n'aura pas droit à de quelconques remboursements, crédits ou autres compensations de la part de MobileIron. MobileIron et le fournisseur du Service tiers applicable déclinent toutes garanties, indemnités, obligations et autres responsabilités en liaison avec toute interface ou intégration avec le Service tiers. De plus, MobileIron décline toutes garanties, indemnités, obligations et autres responsabilités en liaison avec un quelconque service de tiers.

## 9. **Garanties.**

a. **Produit SaaS.** MobileIron déclare et garantit au Client que le Produit SaaS est substantiellement conforme aux spécifications indiquées dans la Documentation pertinente. Le Client doit informer MobileIron de tous problèmes sous garantie dans les trente (30) jours suivant la fourniture du Produit SaaS défectueux. Le seul et unique recours à la disposition du Client et l'intégralité de la responsabilité de MobileIron en cas de violation de cette garantie par MobileIron se limiteront, selon le choix de MobileIron, (i) à la réparation du Produit SaaS ou (ii) à la résiliation de l'abonnement applicable et au remboursement de tous droits d'abonnement prépayés à MobileIron et inutilisés pendant la période de l'abonnement ainsi résilié.

- b. **Logiciel.** MobileIron déclare et certifie au Client que le Logiciel fonctionnera de manière substantiellement conforme aux spécifications indiquées dans la Documentation pertinente pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours après le commencement de la Période de licence applicable. Le seul et unique recours à la disposition du Client et l'intégralité de la responsabilité de MobileIron en cas de violation de cette garantie par MobileIron se limiteront, selon le choix de MobileIron, à la réparation ou au remplacement par MobileIron dudit Logiciel ou au remboursement par MobileIron de la Licence et des frais de support technique et de maintenance associés payés au titre dudit Logiciel non conforme, auquel cas la Licence sera résiliée.
- c. **Services professionnels.** Le Client peut commander des services professionnels de MobileIron auprès de n'importe quel revendeur agréé ou directement auprès de MobileIron. Ces services professionnels seront soumis aux conditions générales du présent Contrat et à l'énoncé des travaux convenu ensemble (le cas échéant). Pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de prestation d'un quelconque service par MobileIron au Client aux termes des présentes, MobileIron déclare et certifie que de tels services fournis le seront de manière professionnelle, standard et conforme aux normes et pratiques de l'industrie généralement admises pour des services similaires. Le seul et unique recours à la disposition du Client et l'intégralité de la responsabilité de MobileIron en cas de violation de cette garantie par MobileIron se limiteront, selon le choix de MobileIron, à la réexécution par MobileIron des services non conformes ou au remboursement par MobileIron des frais payés au titre de ces services professionnels non conformes.
- d. **Matériel informatique.** Si le Client achète du matériel informatique, la garantie du matériel est spécifiée à l'adresse <https://www.mobileiron.com/en/legal>.
- e. **Exclusions.** Les garanties expresses ne s'appliqueront pas si la Solution MobileIron ou le matériel informatique concerné (i) a été modifié, sauf s'il l'a été par ou à la demande de MobileIron, (ii) n'a pas été installé, utilisé ou entretenu conformément au présent Contrat et à la Documentation, (iii) a fait l'objet de sollicitations physiques ou électriques anormales, d'une mauvaise utilisation ou de négligence, ou a subi un accident et/ou (vi) est utilisé avec des appareils, des produits ou des systèmes non précisés dans la Documentation. En outre, ces garanties ne s'appliqueront que si la notification de demande de garantie est donnée au cours de la période de garantie applicable.
- f. **Clause de non-responsabilité.** DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LE DROIT APPLICABLE, À L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPRESSÉMENT ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE SECTION 9, LA SOLUTION MOBILEIRON, LE MATÉRIEL INFORMATIQUE ET LES SERVICES SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET MOBILEIRON NE FOURNIT AUCUNE AUTRE DÉCLARATION OU GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, LEGALE OU AUTRE, ET MOBILEIRON EXCLUT SPÉCIFIQUEMENT TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES, NOTAMMENT, DE FAÇON NON LIMITATIVE, TOUTE GARANTIE RELATIVE À LEUR QUALITÉ MARCHANDE, À LEUR ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON.
10. **Terme et résiliation.** La licence et les droits accordés aux présentes relativement à une Solution MobileIron resteront en vigueur jusqu'à ce que le Terme de la Solution MobileIron expire ou que le Contrat soit résilié conformément à la présente section 10. Le présent Contrat restera en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié conformément à la présente Section 10. Si MobileIron accepte de remettre en vigueur un abonnement ayant expiré, les dispositions du présent Contrat s'appliqueront. L'une ou l'autre des Parties pourra résilier le présent Contrat : a) moyennant un préavis écrit de trente (30) jours en cas de violation importante par l'autre partie ou trois (3) jours ouvrés après la date d'échéance en cas de défaut de paiement en vertu de la Section 4, à moins qu'il soit remédié à la violation ou au non-paiement avant la fin du délai de grâce ou de signification indiqué (b) immédiatement si l'autre partie cesse de faire des affaires, devient insolvable, demande une protection pour cause de faillite ou entame une procédure comparable. En outre, les parties pourront résilier le présent Contrat d'un commun accord écrit. En ce qui concerne les licences perpétuelles pour le logiciel uniquement, la concession de licence octroyée à la Section 2 restera en vigueur au-delà de la résiliation du présent Contrat à moins que MobileIron ne l'ait résilié à cause d'une violation substantielle commise par le Client à laquelle ce dernier n'a pas remédié. Les autres abonnements et licences se termineront lors de la résiliation du présent Contrat. En outre, les Sections 1, 3-7, et 10-12 ainsi que toutes les responsabilités qui se sont accumulées avant la résiliation resteront en vigueur au-delà de la résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la raison.
11. **Limitation de responsabilité.** DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LE DROIT APPLICABLE, À L'EXCEPTION DE TOUTES VIOLATIONS DES SECTIONS 3 (RESTRICTIONS D'UTILISATION ; OBLIGATIONS DU CLIENT) OU 5 (CONFIDENTIALITÉ), DE L'OBLIGATION D'INDEMNISATION D'UNE PARTIE AUX TERMES DU PRÉSENT CONTRAT OU DES OBLIGATIONS DE PAIEMENT DU CLIENT OU DE TOUTE RESPONSABILITÉ RÉSULTANT DE CE QUI PRÉCÈDE, AUCUNE DES PARTIES NE SERA TENUE RESPONSABLE VIS-A-VIS DE L'AUTRE PARTIE RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT OU À L'OBJET DES PRÉSENTES (SELON TOUTE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, QU'ELLE SOIT CONTRACTUELLE, LÉGALE, DÉLICTUELLE OU AUTRE) AU TITRE : (a) DE TOUS MANQUES À GAGNER, OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES MANQUÉES ET PERTES DE DONNÉES OU DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, INDIRECTS OU PUNITIFS, MÊME SI LADITE PARTIE A ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES OU SI DE TELS DOMMAGES OU PERTES ÉTAIENT RAISONNABLEMENT PRÉVISIBLES, OU (b) DE TOUT MONTANT EXCÉDANT LE TOTAL DES FRAIS DUS À MOBILEIRON AU TITRE DE LA SOLUTION MOBILEIRON CONCERNÉE, DU MATÉRIEL INFORMATIQUE OU DU SERVICE CONCERNÉ AU COURS DE LA PÉRIODE DE DOUZE MOIS PRÉCÉDANT L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À L'ENGAGEMENT DE LADITE RESPONSABILITÉ. CES LIMITATIONS S'APPLIQUERONT

NONOBTANT TOUTE DÉFAILLANCE DE L'OBJECTIF PRINCIPAL DE TOUT RECOURS MENTIONNÉ DANS LE PRÉSENT CONTRAT. LE NOMBRE DE PLAINTES N'ÉLARGIRA PAS LES LIMITATIONS STIPULÉES DANS LA PRÉSENTE SECTION 11.

## 12. **Généralités**

- a. **Exportation/Importation.** La Solution MobileIron et la Documentation pourront être soumises aux lois et réglementations américaines et étrangères en matière de contrôle à l'importation et à l'exportation. Le Client accepte de se conformer à toutes ces réglementations applicables au Client, y compris concernant l'obtention des certificats d'importation nécessaires.
- b. **Utilisateurs finaux du Gouvernement des États-Unis.** La Solution MobileIron et la Documentation sont des « articles commerciaux », au sens de la section 2.101, titre 48, du Code des règlements fédéraux des États-Unis, composés d'un « logiciel informatique commercial » et de la « documentation afférente au logiciel informatique commercial », tels que ces termes sont utilisés à la section 12.212, titre 48 du Code des règlements fédéraux des États-Unis. Conformément aux sections 12.212 et 227.7202-1 à 227.7202-4, titre 48 du Code des règlements fédéraux des États-Unis, la Solution MobileIron et la Documentation sont concédées sous licence aux utilisateurs finaux du Gouvernement des États-Unis uniquement en tant « qu'articles commerciaux » et avec les mêmes droits que ceux octroyés aux autres utilisateurs finaux en vertu des conditions générales du présent Contrat.
- c. **Matériel sous licence de tiers et Code source ouvert.** La Solution MobileIron peut contenir ou être compatible avec des services, logiciels ou autres technologies qui ne sont pas la propriété de MobileIron mais qui ont été concédés sous licence à MobileIron par un tiers et peuvent être nécessaires pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de la Solution MobileIron ou qui sont disponibles en code source ouvert ou constituent des logiciels libres (le « **Matériel sous licence de tiers** »). Le Matériel sous licence de tiers peut être soumis à des conditions générales supplémentaires, définies à l'adresse <http://www.MobileIron.com/legal/thirdpartyterms> ou mises à la disposition du Client d'une autre façon. Ces conditions générales sont incorporées aux présentes par référence. Dans la mesure où MobileIron utilise des logiciels open source dans le Logiciel, les termes et restrictions du présent Contrat n'empêcheront ni ne restreindront le Client d'exercer des droits supplémentaires ou différents sur ces logiciels open source conformément aux licences open source applicables.
- d. **Droit applicable et compétence.** Sauf disposition contraire en Annexe A (le cas échéant), le présent Contrat ainsi que les droits et obligations des parties découlant du présent Contrat seront régis, interprétés et appliqués conformément au droit de l'État de Californie, à l'exception de ses règles en matière de conflits de lois. Les tribunaux fédéraux et d'État du District de Santa Clara, Californie détiendront l'exclusivité de la compétence *ratione materiae*, *ratione personae* et *ratione loci* dans le cadre de toutes requêtes en justice résultant du présent Contrat, et les parties s'engagent à effectuer toute signification conformément aux règles de ces tribunaux. Ni la Loi uniforme des États-Unis sur les transactions de données informatiques (Uniform Computer Information Transactions Act), ni la Convention des Nations Unies sur les ventes internationales de marchandises ne s'appliqueront.
- e. **Cession.** Aucune des parties ne pourra céder le présent Contrat sans l'accord préalable écrit de l'autre partie, étant néanmoins entendu que l'une ou l'autre des parties pourra le céder à un ayant droit détenant la quasi-totalité de son activité et/ou de ses actifs affectés par le présent Contrat à la suite d'une fusion, d'une acquisition ou d'une vente. Toute cession en violation de la présente Section 12.e sera nulle et non avenue. Sous réserve de ce qui précède, tous les droits et toutes les obligations des parties aux termes du présent Contrat lieront les successeurs et ayants droit autorisés, prendront effet à leur bénéfice et seront applicables par et contre eux.
- f. **Traitement des données.** Sauf en ce qui concerne une Solution d'essai MobileIron, dans la mesure où MobileIron recueille, accède, utilise, conserve, protège, divulgue et transfère toute information obtenue ou communiquée à MobileIron par le Client dans le cadre de l'exécution par MobileIron de ses obligations en vertu du présent Contrat, les termes du programme de traitement des données, qui peut être consulté à l'adresse <https://www.mobileiron.com/legal>, s'appliquent et les parties conviennent de se conformer à ces conditions.
- g. **Mesures de redressement fondées sur l'Equity.** Les parties conviennent que toute violation substantielle du présent Contrat portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de MobileIron ou de ses fournisseurs relatifs à la Solution MobileIron ou aux Informations confidentielles de l'une ou l'autre des parties est susceptible de causer un préjudice irréparable à ladite partie, pour lequel des dommages et intérêts pécuniaires ne constitueraient pas un remède adéquat, et la partie qui n'est pas en infraction sera en droit de bénéficier de mesures de redressement fondées sur l'Equity (sans obligation de déposer une caution), en plus de tous recours dont elle dispose aux termes du présent Contrat ou en droit écrit.
- h. **Publicité.** MobileIron est en droit de divulguer publiquement que le Client est un client de MobileIron et un titulaire d'une licence de la Solution MobileIron, y compris dans toutes listes de clients de MobileIron et autres documents promotionnels.
- i. **Indépendance des contractants.** Les parties sont des contractants indépendants. Le présent Contrat n'établit aucune relation de partenariat, de coentreprise, d'emploi, de franchise ou de représentation entre les parties.
- j. **Affiliés du Client.** Un affilié du Client peut acheter des produits et/ou services MobileIron en vertu du présent Contrat en (i) concluant un accord de participation avec MobileIron en vertu duquel elle accepte d'être liée par les termes du présent Contrat applicables à un « Client » et (ii) en satisfaisant à un contrôle de crédit MobileIron, après quoi elle pourra passer une Commande auprès de MobileIron directement ou avec un revendeur agréé de MobileIron. Aux fins de cette Commande, le terme « Client », tel qu'il est utilisé dans la Commande et dans le présent Contrat, sera réputé désigner l'Affiliée du Client exécutant ladite Commande.

k. **Renonciation et divisibilité ; modifications.** Le fait que l'une ou l'autre des parties omette de faire exécuter l'une quelconque des dispositions du présent Contrat ne constituera pas une renonciation à l'une quelconque des autres dispositions ou une renonciation à l'exercice de tout recours en cas de violation ultérieure. Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du présent Contrat serait jugée illégale, invalide ou non exécutoire, la disposition sera appliquée dans toute la mesure permise afin de donner effet à l'intention des parties, et les autres dispositions du présent Contrat demeureront en vigueur et de plein effet. Le présent Contrat ne pourra être modifié ou il ne pourra être renoncé à l'une quelconque des conditions générales énoncées aux présentes que si les deux parties y consentent par écrit.

l. **Notifications.** Sauf disposition contraire dans le présent Contrat, toutes les notifications légales destinées au Client devront être transmises par écrit à l'adresse du Client indiquée sur la Commande correspondante. Toutes les notifications légales destinées à MobileIron devront être transmises par écrit à l'adresse : MobileIron, Inc., 401 East Middlefield Road, Mountain View, CA 94043, U.S.A., Fax : 650-963-3307, Attention: Legal (Contentieux). Ces notifications prendront effet (a) lorsqu'elles auront été remises en mains propres, (b) à la date de livraison inscrite si elles sont envoyées par un service de messagerie reconnu assurant la livraison à l'international ou le lendemain, ou (c) cinq jours ouvrés après qu'elles auront été envoyées par courrier recommandé ou certifié (ou dix jours pour le courrier international). A des fins de clarté, les commandes, factures et autres documents relatifs au traitement des commandes et au paiement ne constituent pas des notifications légales et peuvent être transmis par voie électronique conformément aux procédures standard de commande de MobileIron et du Client.

m. **Intégralité du contrat.** Le présent Contrat comprend les présentes conditions générales, les annexes ci-jointes et associées ainsi que les conditions et modalités supplémentaires spécifiées sur le site <https://www.mobileiron.com/fr/legal> et mentionnées dans le présent Contrat, qui sont incorporées par référence. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties relativement à son objet, et il supprime et annule tous les accords, déclarations, communications et ententes antérieurs entre les parties, qu'ils soient oraux ou écrits, afférents audit objet, et il ne vise pas à conférer de droits ou de recours à une quelconque personne autre que les signataires ci-dessous. Le présent Contrat prévaudra sur toute modalité contradictoire ou supplémentaire dans tout bon, acceptation, confirmation de commande ou autre document délivré par le Client avant ou après la signature du présent Contrat à moins que lesdites modalités contradictoires ou supplémentaires n'aient été introduites au moyen d'un avenant et acceptées par écrit par les deux parties. Les titres des sections du présent Contrat ne sont indiqués que pour des raisons de commodité et ne doivent pas être utilisés pour l'interprétation du présent Contrat.

**MOBILEIRON, INC.**  
**Annexe A : Règlement de litiges en dehors de l'Amérique du Nord**  
**(Version du 15 mai 2018)**

Si le siège social du Client est situé en dehors de l'Amérique du Nord ainsi qu'indiqué sur la feuille de couverture, les conditions générales de la présente Annexe s'appliqueront à tous les litiges découlant du présent Contrat ou relatifs à celui-ci (à l'exception des litiges concernant la violation réelle ou présumée des droits de propriété intellectuelle de MobileIron ou le recouvrement de factures impayées, qui seront régis par le droit de Californie).

**1. Pour TOUS les sièges sociaux situés en dehors de l'Amérique du Nord :**

a. **Droit applicable.** Le présent Contrat, ainsi que les droits et obligations des parties découlant du présent Contrat, seront régis, interprétés et appliqués conformément au droit de l'État de New York, à l'exception de ses règles en matière de conflits de lois. Ni la Loi uniforme des États-Unis sur les transactions de données informatiques (Uniform Computer Information Transactions Act), ni la Convention des Nations Unies sur les ventes internationales de marchandises ne s'appliqueront.

b. **Arbitrage.** Tous litiges, demandes ou controverses découlant du présent Contrat ou relatifs à celui-ci ou en liaison avec son existence ou la violation, la résiliation, l'application, l'interprétation ou la validité de celui-ci, y compris toute détermination de la portée ou de l'applicabilité du présent Contrat en matière d'arbitrage (chacun un « Litige ») seront soumis à arbitrage et résolus définitivement par arbitrage aux termes des règles et dans le pays indiqués ci-dessous. Le panel arbitral sera composé de trois (3) arbitres sélectionnés comme suit : chaque partie désignera un (1) arbitre et ces deux (2) arbitres discuteront et sélectionneront un troisième arbitre. Si les deux arbitres désignés par les deux parties ne parviennent pas à s'entendre concernant le troisième arbitre, ce dernier sera sélectionné conformément aux règles applicables de l'instance d'arbitrage. Chaque arbitre sera indépendant de chacune des parties et aura une expérience et des connaissances appropriées du sujet du litige. Les arbitres auront le pouvoir d'accorder une exécution en nature et de répartir entre les parties les frais d'arbitrage (y compris les commissions pour les services, les honoraires des arbitres et tous autres frais liés à la procédure d'arbitrage), de manière équitable selon ce que les arbitres pourront décider. Un jugement fondé sur la sentence ainsi rendue peut être prononcé par tout tribunal compétent, ou une requête de reconnaissance juridictionnelle d'une quelconque sentence et une demande d'ordonnance d'exécution peuvent être déposées auprès dudit tribunal, selon le cas. Nonobstant ce qui précède, l'une ou l'autre des parties sera en droit d'engager une action devant un tribunal compétent pour obtenir des mesures préliminaires de redressement par voie d'injonction en attendant la décision finale du panel arbitral, étant entendu qu'une injonction permanente ne peut être prononcée et que des dommages et intérêts ne peuvent être accordés que par le panel arbitral. La langue utilisée dans la procédure d'arbitrage sera l'anglais.

2. **UNIQUEMENT pour les sièges sociaux situés en Europe, au Moyen-Orient ou en Afrique :** Tout Litige sera soumis à arbitrage et résolu définitivement par arbitrage conformément aux règles d'arbitrage internationales de la London Court of International Arbitration (lesquelles Règles sont réputées incorporées à la présente clause par référence), sachant que le droit applicable est le droit de l'État de New York, États-Unis. Le siège, ou lieu officiel, de la procédure d'arbitrage sera Londres, en Angleterre.

3. **UNIQUEMENT pour les sièges sociaux situés en Asie-Pacifique, en Australie et en Nouvelle-Zélande :** Tout Litige sera soumis à arbitrage et résolu définitivement par arbitrage conformément aux Règles de conciliation et d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale en vigueur à la date à laquelle la notification d'arbitrage est déposée conformément à ces Règles (lesquelles Règles sont réputées incorporées à la présente clause par référence), sachant que le droit applicable est le droit de l'État de New York, États-Unis. Le siège, ou lieu officiel, de la procédure d'arbitrage sera Singapour.

4. **UNIQUEMENT pour les sièges sociaux situés dans les Amériques, à l'exclusion de l'Amérique du Nord :** Tout Litige sera soumis à arbitrage et résolu définitivement par arbitrage conformément aux Procédures internationales de résolution de litiges de l'American Arbitration Association en vigueur à la date à laquelle la notification d'arbitrage est déposée conformément à ces Procédures (lesquelles Procédures sont réputées incorporées à la présente clause par référence), sachant que le droit applicable est le droit de l'État de New York, États-Unis. Le siège, ou lieu officiel, de la procédure d'arbitrage sera New York, dans l'État de New York, aux États-Unis.

**MOBILEIRON, INC.**  
**Annexe B : Contrat de support technique et de maintenance**  
**(Version du 15 mai 2018)**

Si le Client a dû payer certains frais pour obtenir des services de support technique et de maintenance directement auprès de MobileIron, le présent Contrat de support technique et de maintenance (le « CAM ») s'applique auxdits services de support technique et de maintenance. Si le Client a dû payer certains frais pour obtenir des services de support technique et de maintenance directement auprès d'un revendeur autorisé, les modalités relatives au support technique contenues dans le présent CAM ne s'appliqueront pas et seront, à la place, déterminées par le Client et le revendeur agréé concerné, et les modalités relatives à la maintenance énoncées dans la Section 3 ci-dessous continueront à s'appliquer.

**1. Définitions.**

- a. « **Personne-ressource désignée par le Client pour le support technique** » désigne l'employé du Client nommé par le Client qui a été formé et certifié par MobileIron pour être la personne-ressource principale du Client avec laquelle MobileIron doit communiquer pour les services de support technique.
- b. « **Incident** » désigne un moment où la Solution faisant l'objet de support technique semble ne pas fonctionner de manière substantiellement conforme aux spécifications indiquées dans la Documentation concernée.
- c. « **Réponse** » désigne le moment où le personnel de MobileIron chargé du support technique (i) a procédé au triage de l'Incident, (ii) a contacté le Client et (iii) a lancé le dépannage initial de l'Incident.
- d. « **Terme de support technique et de maintenance** » désigne la durée pendant laquelle MobileIron doit fournir des services de support technique et/ou de maintenance, telle qu'indiquée dans la Commande concernée. La Période initiale du support technique et de la maintenance commencera au moment où la Solution faisant l'objet de l'assistance est mise à la disposition du Client pour la première fois par téléchargement ou autre accès. Tout renouvellement du Terme de support technique et de maintenance commencera le jour suivant immédiatement la fin de la Période de support technique et de maintenance alors en cours.
- e. « **Logiciel faisant l'objet de support technique** » désigne l'actuelle version commercialisée du Logiciel et toute version antérieure pendant la période d'un (1) an après que ladite version antérieure a été remplacée par une version commercialisée ultérieure. (Par exemple, si la version commercialisée 5.0 du Logiciel est mise sur le marché en janvier 2016, la version 5.1 en juin 2016 et la version 5.2 en décembre 2016, MobileIron assurera l'assistance de la version 5.0 jusqu'en juin 2017, celle de la version 5.1 jusqu'en décembre 2017 et celle de la version 5.2, en assumant que la version 5.2 n'a pas encore été remplacée.)
- f. « **Solution faisant l'objet de support technique** » désigne le Produit SaaS Product ou le Logiciel faisant l'objet du support technique, suivant le cas.

**2. Services de support technique.**

- a. Support technique et dossiers d'incident. Pendant la Période de support technique et de maintenance, MobileIron déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir les services de support technique au Client, de la façon décrite ci-dessous. La Personne-ressource désignée pour le support technique pourra signaler les Incidents à MobileIron par le biais du Portail d'assistance (disponible à l'adresse <https://help.MobileIron.com>) ou de la ligne d'assistance téléphonique de MobileIron, après quoi les parties pourront coopérer pour régler les Incidents par e-mail, par téléphone ou via le Portail d'assistance. MobileIron fournira au Client un numéro de dossier d'incident que le Client pourra utiliser pour suivre l'état des Incidents. MobileIron pourra clore le dossier d'incident du Client sans aucune autre responsabilité supplémentaire si le Client ne répond pas à une demande d'informations supplémentaires formulée par MobileIron ou ne confirme pas que l'incident est résolu, dans les dix (10) jours de la date de la demande de MobileIron, de la réception d'un correctif ou d'une solution de contournement (selon le cas applicable). Les services de support technique pour le Produit SaaS sont disponibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Les services de support technique pour le logiciel faisant l'objet de support technique sont disponibles pour les Clients qui ont acheté les services de support technique direct ou un niveau d'assistance supérieur vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept.
- b. Délais de réponse initiaux pour les problèmes de support technique. MobileIron répondra aux Incidents qui ont été correctement signalés par le biais du Portail de support technique conformément au tableau ci-dessous :

Niveau de gravité	Description	Délai de réponse initial pour les abonnements SaaS standard et pour le support technique direct du Logiciel (support technique de niveau Premium)	Délai de réponse initial dans le cadre du support technique de niveau Enterprise
1	Un problème de niveau de gravité un (1) est un problème de production catastrophique qui peut avoir une incidence grave sur les systèmes de production du Client ou qui provoque une défaillance ou un arrêt du fonctionnement des systèmes de production du Client. Le risque de perdre des données de production est encouru et aucune solution de contournement procédurale n'existe.	1 heure	30 minutes
2	Un problème de niveau de gravité deux (2) est un problème dans le cadre duquel les systèmes de production du Client fonctionnent mais de manière sérieusement réduite. La situation a une incidence significative sur certaines parties de l'activité et de la productivité du Client. Les systèmes sont exposés à des pertes éventuelles ou à une interruption de service, y compris à une perturbation de la configuration haute disponibilité du Client.	4 heures de travail*	2 heures de travail*
3	Un problème de niveau de gravité trois (3) est un problème dont la répercussion varie de moyenne à faible et qui implique une perte de fonctionnalité partielle et non critique. Le problème compromet certaines opérations mais permet au Client de continuer à fonctionner. Il peut s'agir d'un problème mineur accompagné d'une perte de fonctionnalité ou d'une répercussion limitée sur les opérations du Client, ou d'aucune perte de fonctionnalité ou d'aucune répercussion sur les opérations du Client. Cela inclut les erreurs dans la Documentation.	1 jour ouvré	1 jour ouvré
4	Un problème de niveau de gravité quatre (4) concerne une question d'utilisation ou une recommandation d'ordre général relative à une future amélioration ou modification de produit. Il n'y a aucune répercussion sur la qualité, la performance ou la fonctionnalité du produit.	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés

\* Les heures de travail sont les heures de travail locales (en excluant les jours fériés) des Personne-ressource désignée par le Client pour le support technique.

b. **Limitations.** MobileIron n'aura aucune obligation aux termes de la présente Section 2 : (i) si l'Incident ne peut pas être reproduit par MobileIron, (ii) si la Solution faisant l'objet du support technique a été modifiée ou réparée, sauf si elle l'a été par ou à la demande de MobileIron, (iii) si la Solution faisant l'objet du support technique n'a pas été installée, utilisée ou entretenue conformément à la Documentation, (vi) si la Solution faisant l'objet du support technique est utilisée avec des appareils, des produits ou des systèmes non fournis par MobileIron, (v) si le Client n'autorise pas MobileIron à avoir accès, en temps opportun, aux journaux ou à effectuer des sessions de dépannage à distance sur le serveur ou le composant affecté, sur demande raisonnable de MobileIron, et/ou (vi) en ce qui concerne les informations ou données contenues dans, stockées sur ou intégrés à toute Solution faisant l'objet du support technique.

### 3. **Services de maintenance.**

a. **Maintenance.** Pendant la Période de support technique et de maintenance, MobileIron (ou le revendeur autorisé, le cas échéant) mettra à la disposition du Client toutes les Mises à jour, dans la mesure où elles sont généralement mises à la disposition des autres Clients de MobileIron qui ont acheté les mêmes services de maintenance. Ces services de maintenance ne

s'appliqueront qu'à l'actuelle version commercialisée de la Solution faisant l'objet du support technique et, dans le cadre des corrections de sécurité uniquement, à la version immédiatement antérieure.

b. **Rétablissement.** Si la Période d'assistance et de maintenance expire sans être renouvelée, le présent CAM sera résilié à la date d'expiration. Le Client pourra rétablir le présent CAM en versant à MobileIron une somme égale aux frais de support technique et/ou de maintenance qui auraient été dus au titre de la période de caducité ainsi que des frais de rétablissement.

4. **Généralités** MobileIron pourra réviser les modalités du présent CAM à condition: (a) qu'une telle révision soit apportée aux modalités standard du CAM généralement accordées aux autres clients, (b) que MobileIron fournisse une notification écrite/par e-mail de ladite révision au moins soixante (60) jours avant l'expiration de la Période d'assistance et de maintenance alors en cours, (c) que de telles révisions ne s'appliquent qu'aux périodes de renouvellement et (d) que le renouvellement fasse l'objet d'un accord commun. Tout retard ou manquement dans l'exécution par MobileIron de ses obligations (y compris en matière de disponibilité du Produit SaaS) sera excusé si et dans la mesure où ledit retard ou manquement résulte d'une cause ou d'un événement qui n'est pas raisonnablement prévisible ou qui n'est pas provoqué par MobileIron ou qui échappe à son contrôle, notamment, de façon non limitative, les catastrophes naturelles (notamment, de façon non limitative, les incendies, les inondations, les tremblements de terre, les orages, les ouragans ou autres catastrophes naturelles), les guerres, les hostilités (qu'elles soient déclarées ou non), les invasions, les actes d'ennemis étrangers, les mobilisations, les réquisitions ou les embargos, les rebellions, les révolutions, les insurrections, les prises de pouvoir militaire ou les usurpations de pouvoir, les guerres civiles, les actes ou menaces terroristes, les émeutes, les grèves ou les conflits du travail (à l'exception de ceux auxquels prennent part les employés de MobileIron).

**MOBILEIRON, INC.**  
**Annexe C : Matériel informatique**  
**(Version du 15 mai 2018)**

- 1. Livraison du matériel informatique.** MobileIron livrera au Client tout le matériel informatique acheté EXW (départ-usine) (Incoterms 2010) par le biais d'un transporteur désigné par MobileIron (à moins qu'un transporteur différent ne soit désigné par le Client et accepté par MobileIron). Le titre de propriété et le risque de perte seront transmis de MobileIron au Client à la livraison du matériel informatique par ledit transporteur. Le Client s'acquittera de tous les frais de transport, d'assurance et autres frais d'expédition associés à l'achat du matériel informatique.
- 2. Garantie du matériel informatique.** MobileIron déclare et certifie au Client que ledit matériel informatique sera exempt de tout vice de matériel et de fabrication dans des conditions d'utilisation normale pendant la période de garantie applicable indiquée sur le barème de prix concerné (ou une période de douze (12) mois si une telle période n'est pas indiquée sur ledit barème de prix), calculée à compter de la date d'expédition par MobileIron du matériel informatique (indiquée sur le matériel de conditionnement dans lequel ledit matériel informatique est expédié). Le seul et unique recours à la disposition du Client et l'intégralité de la responsabilité de MobileIron en cas de violation de cette garantie par MobileIron se limiteront, selon le choix de MobileIron, à la réparation ou au remplacement par MobileIron dudit matériel informatique, à condition que le Client respecte les Procédures ARM (définies ci-dessous). Le matériel informatique ou les pièces de rechange utilisés peuvent être neufs ou reconditionnés/remis à neuf.
- 3. Procédures d'autorisation de retour de matériel (« Procédures ARM »).** Le Client signalera à MobileIron tout vice suspecté par le biais du Portail d'assistance ou de la ligne d'assistance téléphonique de MobileIron au cours de la période de garantie applicable. Si les parties déterminent que le matériel informatique ne répond pas à la garantie indiquée ci-dessus : (a) MobileIron remettra au Client un numéro ARM, (b) le Client expédiera le matériel informatique en question à l'adresse indiquée par MobileIron, fret payé d'avance, à la charge et aux frais de MobileIron, (c) et MobileIron expédiera au Client le matériel informatique réparé ou remplacé, fret payé d'avance, à la charge et aux frais de MobileIron. À titre de précision, afin que MobileIron puisse expédier le matériel de remplacement, le Client doit signaler le défaut suspecté, MobileIron doit confirmer que le matériel n'a pas respecté la garantie et MobileIron doit délivrer un numéro ARM au Client avant 13h00, heure du Pacifique, pendant les heures d'ouverture de MobileIron ce même jour. Si le numéro ARM n'est pas délivré avant 13h00, heure du Pacifique, MobileIron expédiera le matériel de remplacement le jour ouvré suivant. Les heures de travail/d'ouverture sont de 9h00 à 17h00, Heure du Pacifique, du lundi au Vendredi (en excluant les jours fériés). Si le Client ne renvoie pas le matériel informatique défectueux à MobileIron sous trente (30) jours de la date à laquelle MobileIron a délivré au Client un numéro ARM, MobileIron pourra facturer au Client le matériel informatique de remplacement conformément à la liste de prix de MobileIron alors en vigueur. Tout matériel informatique défectueux retourné sera la propriété de MobileIron une fois que MobileIron aura livré le matériel informatique de remplacement au Client.