

### IBM MaaS360 (SaaS)

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

#### 1. Υπηρεσία Cloud

Το MaaS360 είναι μια εύχρηστη πλατφόρμα Cloud που παρέχει όλες τις απαραίτητες λειτουργίες για την ολοκληρωμένη διαχείριση των φορητών συσκευών με λειτουργικό σύστημα iOS, Android, Windows ή Blackberry που διατίθενται σήμερα στην αγορά. Ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των προσφερόμενων Υπηρεσιών CloudQ

##### 1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers

Στις κύριες λειτουργίες διαχείρισης φορητών συσκευών (MDM) περιλαμβάνονται η εγγραφή και παραμετροποίηση συσκευών, η διαχείριση πολιτικών ασφάλειας και η εκτέλεση ενεργειών με συσκευές, όπως π.χ. αποστολή μηνύματος, εντοπισμός, κλείδωμα και εκκαθάριση (wipe). Στις προηγμένες λειτουργίες MDM περιλαμβάνονται κανόνες αυτοματοποιημένης συμμόρφωσης, ρυθμίσεις προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αναφορικά με προσωπικές φορητές συσκευές που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας ("bring your own device" - BYOD) και χειριστήρια (dashboards) συλλογής πληροφοριών για τις χρησιμοποιούμενες λύσεις φορητών συσκευών (Mobility Intelligence) και δημιουργία σχετικών αναφορών.

##### 1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing customers

Το MaaS360 Mobile Application Management παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης εφαρμογών και διανομής τους σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360. Περιλαμβάνει το MaaS360 App Catalog, μια εφαρμογή που εγκαθίσταται στη συσκευή και επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν, να εγκαθιστούν και να ειδοποιούνται για ενημερωμένες υπό διαχείριση εφαρμογές.

##### 1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing customers

Το MaaS360 Mobile Application Security παρέχει πρόσθετη προστασία δεδομένων για επιχειρησιακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν το WorkPlace SDK κατά τη φάση της ανάπτυξης, ή για εφαρμογές iOS τη δυνατότητα εύκολης μεταφόρτωσης του αρχείου .ipa της εφαρμογής και συσχέτισής της με ένα προφίλ τροφοδότησης (provisioning profile), καθώς και της αυτόματης ενσωμάτωσης ενός πιστοποιητικού υπογραφής (signing certificate). Το Mobile Application Security εννοποιεί την εφαρμογή με το Productivity Suite. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα ενιαίας σύνδεσης (single sign on), πρόσβασης στο Intranet μέσω του Mobile Enterprise Gateway και εφαρμογής ρυθμίσεων ασφάλειας δεδομένων.

##### 1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) και IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers

Το MaaS360 Gateway for Apps παρέχει σε χρήστες που βρίσκονται εκτός του δικτύου της επιχείρησης μια διαδρομή ομαλής πρόσβασης σε εσωτερικές εφαρμογές χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή.

##### 1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing customers

Το MaaS360 Mobile Content Management επιτρέπει στο διαχειριστή να εγκαθιστά και να διανέμει έγγραφα σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM MaaS360 Mobile Device Management. Περιλαμβάνει το IBM MaaS360 Doc Catalogue, που είναι ένας χώρος αποθήκευσης στη συσκευή που προστατεύεται μέσω ενός κωδικού πρόσβασης και παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εύκολης και προστατευμένης πρόσβασης, ανάγνωσης και κοινής χρήσης εγγράφων. Περιλαμβάνει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε κατανεμημένο περιεχόμενο και χώρους αποθήκευσης όπως π.χ. το SharePoint, το Box και το Google Drive. Διατίθεται η δυνατότητα πρόσβασης

σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους καταλόγους SharePoint και Windows με το MaaS360 Gateway for Documents. Παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου εκδοχών, τακτικού ελέγχου και προστασίας εγγράφων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360, μέσω επιλογών πολιτικής αποτροπής απώλειας δεδομένων, όπως π.χ. η υποχρεωτική ταυτοποίηση, ο περιορισμός δυνατοτήτων αντιγραφής-επικόλλησης και η απαγόρευση ανοίγματος ή κοινής χρήσης εγγράφων σε άλλες εφαρμογές.

#### **1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Mobile Document Sync παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα συγχρονισμού περιεχομένου χρηστών ανάμεσα σε υπό διαχείριση φορητές συσκευές. Οι διαχειριστές μπορούν να εξασφαλίζουν την εφαρμογή των απαιτούμενων πολιτικών αναφορικά με το περιεχόμενο χρηστών στις φορητές συσκευές, όπως π.χ. ο περιορισμός δυνατοτήτων αποκοπής, αντιγραφής και επικόλλησης και η απαγόρευση ανοίγματος ή κοινής χρήσης περιεχομένου σε άλλες εφαρμογές. Το περιεχόμενο αποθηκεύεται με προστατευμένο τρόπο τόσο στο Cloud όσο και στη συσκευή, και η πρόσβαση στο περιεχόμενο είναι δυνατή μόνο μέσω του MaaS360 Doc Catalogue.

#### **1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Mobile Document Editor είναι ένα ισχυρό πακέτο εφαρμογών γραφείου που επιτρέπει στους χρήστες να εργάζονται με επαγγελματικά έγγραφα καθώς βρίσκονται εκτός γραφείου. Το MaaS360 Mobile Editor παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δημιουργία και τροποποίηση αρχείων .DOC, .PPT και .XLS.
- Προβολή διαφανειών σε κατάσταση παρουσίασης (presentation mode)
- Εύκολη εργασία με συνημμένα αρχεία σε email και άλλα αρχεία από το MaaS360 for iOS

#### **1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) και IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Gateway for Documents επιτρέπει σε οργανισμούς να χρησιμοποιούν το MaaS360 Mobile Content Management ώστε να παρέχουν σε συσκευές που βρίσκονται εκτός του δικτύου του οργανισμού άμεση πρόσβαση σε εσωτερικούς ιστοτόπους του Connections ή του SharePoint, σε κοινόχρηστους καταλόγους (file shares) των Windows ή σε άλλους χώρους αποθήκευσης αρχείων χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή. Για να είναι δυνατή η χρήση του MaaS360 Gateway for Documents απαιτείται επίσης η αγορά του MaaS360 Mobile Content Management. Υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα iOS 5.0 και Android 4.0 ή μεταγενέστερα.

#### **1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) και IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Email Management περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες για την υποστήριξη του Microsoft Exchange ActiveSync και του Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που συνδέονται στο Microsoft Exchange μέσω του πρωτοκόλλου ActiveSync. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται βασικές λειτουργίες διαχείρισης συσκευών, όπως π.χ. η δυνατότητα παραμετροποίησης συσκευών, δημιουργίας και εφαρμογής πολιτικών ActiveSync (κωδικός πρόσβασης (passcode), φραγή και παροχή πρόσβαση σε email), και εκτέλεσης ενεργειών με συσκευές, όπως π.χ. κλειδωμα και εκκαθάριση (wipe) συσκευών και δημιουργία αναλυτικών αναφορών για τα χαρακτηριστικά μιας συσκευής.
- Lotus Traveler: Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που συνδέονται στο IBM Lotus Notes® μέσω του πρωτοκόλλου Lotus Traveler. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης συσκευών, φραγής και παροχής πρόσβασης σε συσκευές, εφαρμογής πολιτικών βάσει κωδικών πρόσβασης (passcodes), εκκαθάρισης (wipe) συσκευών και ανάπτυξης αναλυτικών αναφορών για χαρακτηριστικά συσκευών.

#### **1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) και IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Browser είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πλοήγησης του διαδικτύου που επιτρέπει την πρόσβαση σε εταιρικούς ιστοτόπους intranet και επιβάλλει τη συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές πρόσβασης σε περιεχόμενο παρέχοντας τη δυνατότητα ορισμού φίλτρων ιστοτόπων και πολιτικών ασφάλειας ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των χρηστών μόνο σε εγκεκριμένο διαδικτυακό

περιεχόμενο, το οποίο βασίζεται στον αποκλεισμό συγκεκριμένων κατηγοριών περιεχομένου, όπως π.χ. ιστοτόποι κοινωνικής δικτύωσης, πορνογραφικού περιεχομένου ή μετάδοσης επιβλαβούς κώδικα (malware). Περιλαμβάνει τη δυνατότητα απενεργοποίησης ενσωματωμένων προγραμμάτων πλοήγησης και προγραμμάτων πλοήγησης τρίτων προμηθευτών με την εφαρμογή μιας πολιτικής εφαρμογών ή τοποθετώντας τα εν λόγω προγράμματα πλοήγησης στη "λίστα απαγορευμένων εφαρμογών" όταν συνδυάζονται με το MobileFirst Protect Devices. Επιτρέπει την προσθήκη εξαιρέσεων σε μια λίστα επιτρεπών ιστοτόπων (whitelist), την επιβολή περιορισμών στη χρήση "cookies", παρέχει λειτουργίες αντιγραφής, επικόλλησης και εκτύπωσης και επιτρέπει τη λειτουργία σε κατάσταση παρουσίασης (kiosk mode).

#### **1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) και IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Gateway for Browser επιτρέπει σε υποστηριζόμενες συσκευές να αποκτούν πρόσβαση σε εγκεκριμένους εσωτερικούς ιστοτόπους χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή.

#### **1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) και IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up for existing customers**

Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που είναι συνδεδεμένες στο BlackBerry Enterprise Server (BES) χρησιμοποιώντας BlackBerry APIs. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται ενέργειες εξ αποστάσεως πρόσβασης όπως π.χ. αποστολή μηνύματος, επανακαθορισμός κωδικού πρόσβασης (passcode), εφαρμογή πολιτικής BES και εκκαθάριση (wipe), καθώς και η δημιουργία αναλυτικών αναφορών για χαρακτηριστικά συσκευών. Απαιτείται η εγκατάσταση του MaaS360 Cloud Extender. Διατίθεται μόνο για συσκευές που εξετάζονται ή βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360 μέσω του BES 5.0.

#### **1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) και IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Mobile Expense Management επιτρέπει στο διαχειριστή να δημιουργήσει πολιτικές χρήσης δεδομένων και να τις εφαρμόσει σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360. Μπορεί να εφαρμόσει τις εν λόγω πολιτικές σε επίπεδο συσκευής, σε επίπεδο ομάδας ή σε γενικό επίπεδο και να ορίσει όρια αποστολής προειδοποιήσεων και μηνυμάτων για τη χρήση δεδομένων εντός του δικτύου καθώς και μέσω περιαγωγικής πρόσβασης (roaming).

#### **1.14 IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers**

Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Mobile Device Management, το MaaS360 Mobile Application Management, το MaaS360 Content Service και το MaaS360 Mobile Expense Management.

#### **1.15 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers**

Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Secure Mobile Mail, το MaaS360 Mobile Application Management, το MaaS360 Mobile Application Security, το MaaS360 Content Service και το MaaS360 Secure Mobile Browser.

#### **1.16 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) και IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Secure Mobile Mail παρέχει μια χωριστή εφαρμογή για τον έλεγχο της πρόσβασης και τη διαχείριση μηνυμάτων email, ημερολογίων και επαφών. Επιτρέπει τον έλεγχο μηνυμάτων email και συνημμένων αρχείων προκειμένου να αποτρέπεται το ενδεχόμενο διαρροής δεδομένων μέσω του περιορισμού της δυνατότητας προώθησης ή μεταφοράς δεδομένων σε άλλες εφαρμογές. Επίσης παρέχει τη δυνατότητα επιβολής της ταυτοποίησης χρηστών, περιορισμού των δυνατοτήτων αποκοπής, αντιγραφής και επικόλλησης περιεχομένου, και κλειδώματος συνημμένων αρχείων σε μηνύματα email ώστε να είναι δυνατή μόνο η ανάγνωσή τους.

#### **1.17 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers**

Το MaaS360 Gateway Suite επιτρέπει σε υποστηριζόμενες εφαρμογές σε περιβάλλον iOS και Android να επικοινωνούν άμεσα με πόρους στο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας.

### **1.18 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers**

Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Mobile Content Management, το MaaS360 Mobile Document Editor και το MaaS360 Mobile Document Sync.

### **1.19 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)**

Το MaaS360 Mobile Threat Management παρέχει ενισχυμένη ασφάλεια για φορητές συσκευές μέσω του εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα σε φορητές συσκευές και της προηγμένης ανίχνευσης περιστατικών jailbreaking/rooting. Το MaaS360 Mobile Threat Management επιτρέπει στον Πελάτη να ορίσει και να διαχειριστεί πολιτικές συμμόρφωσης αναφορικά με επιβλαβή κώδικα και άλλα τρωτά σημεία που εντοπίζονται στην ασφάλεια των φορητών συσκευών.

### **1.20 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)**

Το MaaS360 Content Service (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης πακέτων εφαρμογών και εγγράφων στο σύστημα διανομής περιεχομένου του MaaS360.

Το IBM MaaS360 παρέχει σε κάθε Πελάτη 1GB Χώρο Αποθήκευσης. Το IBM MaaS360 παρέχει επίσης τη δυνατότητα χρήσης 6 GB εύρους ζώνης (bandwidth) ετησίως ανά συσκευή από μια κοινόχρηστη καταμετρημένη ποσότητα. Το σύνολο της καταμετρημένης ποσότητας εύρους ζώνης χρησιμοποιείται από κοινού από όλες τις συσκευές. Αυτός ο βασικός χώρος αποθήκευσης και η καταμετρημένη ποσότητα εύρους ζώνης δεν αυξάνεται, ανεξάρτητα από τον αριθμό των δεσμών προϊόντων ή επιμέρους ειδών που αγοράστηκαν. Οι Πελάτες θα πρέπει να αγοράσουν πρόσθετο χώρο αποθήκευσης ή/και εύρος ζώνης για οποιαδήποτε χρησιμοποιούμενη ή απαιτούμενη ποσότητα που υπερβαίνει τη βασική ποσότητα που παρέχεται.

### **1.21 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)**

Το MaaS360 Content Service Storage (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αγοράσουν μια συνολική ποσότητα χώρου αποθήκευσης δεδομένων που θα είναι διαθέσιμη για χρήση με το MaaS360 Content Service (SaaS).

### **1.22 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)**

Το MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αγοράσουν μια συνολική ποσότητα εύρους γραμμής (bandwidth) που θα είναι διαθέσιμη για χρήση με το MaaS360 Content Service (SaaS).

### **1.23 IBM MaaS360 Professional (SaaS)**

Παρέχει στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις έναν απλό και γρήγορο τρόπο για την εξ αποστάσεως ρύθμιση συσκευών smartphone και tablet, τη διανομή εφαρμογών και εγγράφων, και την προστασία των δεδομένων στις εταιρικές και προσωπικές συσκευές των χρηστών τους. Οι πελάτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση εύκολα, γρήγορα και οικονομικά σε όλες τις λειτουργίες διαχείρισης φορητών συσκευών και εφαρμογών που χρειάζεται η επιχείρησή τους.

### **1.24 IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)**

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εκτέλεσης εργασιών εγγραφής, παραμετροποίησης, διαχείρισης και αναφοράς για συσκευές OS X και Windows PC καθώς και για φορητές συσκευές smartphone και tablet. Οι οργανισμοί μπορούν να εφαρμόζουν και να διαχειρίζονται με συστηματικό τρόπο πολιτικές ασφαλείας και προφίλ στις εταιρικές συσκευές αλλά και στις προσωπικές συσκευές των υπαλλήλων τους μέσω της ίδιας κονσόλας διαχείρισης του MaaS360.

#### **1.24.1 Windows**

Το MaaS360 Laptop Management (SaaS) for Windows-based PCs παρέχει δυνατότητες ασύρματης εγγραφής και δημιουργίας αναφορών διαχείρισης πόρων υλικού εξοπλισμού, λειτουργικού συστήματος και λογισμικού. Η λειτουργική μονάδα αναφορών ασφαλείας τελικού σημείου παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για παρεχόμενες από τον Πελάτη εφαρμογές (π.χ. εφαρμογές εφεδρικής αποθήκευσης/αποκατάστασης, ανίχνευσης ιών, κρυπτογράφησης δεδομένων και προσωπικού τείχους προστασίας) καθώς και για μη εγκατεστημένες επιδιορθώσεις λειτουργικού συστήματος. Η λειτουργική μονάδα προστασίας δεδομένων παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για υπηρεσίες ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών κρυπτογράφησης δεδομένων, αποτροπής διαρροής δεδομένων και εφεδρικής αποθήκευσης/αποκατάστασης, και για άλλες ενοποιημένες εφαρμογές. Υποστηρίζονται τα λειτουργικά

συστήματα Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ και Windows 8+ Pro (συμπεριλαμβανομένων, εφόσον υπάρχουν, των επιλογών 32-bit και 64-bit).

Στις διαθέσιμες ενέργειες συσκευών περιλαμβάνονται οι εξής:

- Αποστολή μηνύματος στη συσκευή
- Κλείδωμα της συσκευής
- Locate Device (Απαιτείται το MaaS360 Laptop Location)
- Τερματισμός/Εκκίνηση/Επανεκκίνηση υπηρεσιών
- Τερματισμός/Εκκίνηση συσκευής
- Εκκαθάριση σκληρού δίσκου
- Παραμετροποίηση ρυθμίσεων επιδιορθώσεων
- Διανομή λογισμικού

#### 1.24.2 Mac OS X

Το MaaS360 Laptop Management (SaaS) for Mac OS X παρέχει δυνατότητες ασύρματης εγγραφής και δημιουργίας αναφορών διαχείρισης πόρων υλικού εξοπλισμού, λειτουργικού συστήματος και λογισμικού. Η λειτουργική μονάδα αναφορών ασφάλειας τελικού σημείου παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για παρεχόμενες από τον Πελάτη εφαρμογές (π.χ. εφαρμογές εφεδρικής αποθήκευσης/αποκατάστασης, ανίχνευσης ιών, κρυπτογράφησης δεδομένων και προσωπικού τείχους προστασίας) καθώς και για μη εγκατεστημένες επιδιορθώσεις λειτουργικού συστήματος. Η λειτουργική μονάδα προστασίας δεδομένων παρέχει διαδραστικές λειτουργίες δημιουργίας αναφορών και ανάλυσης για υπηρεσίες ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης της κρυπτογράφησης δεδομένων. Η λειτουργική μονάδα διαχείρισης παραμετροποιήσεων παρέχει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως διαχείρισης ορισμένων ρυθμίσεων συσκευών και χρηστών (π.χ. κωδικοί πρόσβασης, e-mail, VPN και Wi-Fi). Υποστηρίζεται το λειτουργικό σύστημα Mac OS X Έκδοση 10.7.3 ή νεότερη.

Στις διαθέσιμες ενέργειες συσκευών περιλαμβάνονται οι εξής:

- Κλείδωμα της συσκευής
- Εκκαθάριση σκληρού δίσκου
- Αλλαγή πολιτικής για τη συσκευή

#### 1.25 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

Το MaaS360 Laptop Location (SaaS) παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού υποστηριζόμενων συσκευών laptop και tablet. Το MaaS360 αναφέρει τις συντεταγμένες της διεύθυνσης IP ή Wi-Fi και μετατρέπει αυτές τις πληροφορίες σε μια εύκολα αναγνωρίσιμη διεύθυνση. Όταν μια συσκευή είναι συνδεδεμένη στο δίκτυο (online), είναι δυνατή η ανάκτηση της φυσικής θέσης της. Το MaaS360 αποθηκεύει τις αναφερόμενες θέσεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την τήρηση ενός ιστορικού θέσεων που είναι διαθέσιμο για εξέταση. Απαιτείται το MaaS360 Laptop Management (SaaS) for Windows. Υποστηρίζονται τα λειτουργικά συστήματα Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ και Windows 8+ Pro (συμπεριλαμβανομένων, εφόσον υπάρχουν, των επιλογών 32-bit και 64-bit).

#### 1.26 IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Παρέχει όλες τις δυνατότητες της προσφοράς MaaS360 Laptop Management (SaaS) και επιπλέον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Επιτρέπει στον Πελάτη να μεταφορτώνει πακέτα στην πλατφόρμα MaaS360 Content Service (SaaS) και να προγραμματίζει τη διανομή των φορτίων δεδομένων στις συσκευές των οποίων η διαχείριση γίνεται από την υπηρεσία MaaS360 Laptop Management (SaaS) για Microsoft Windows. Η διανομή θα βρίσκεται υπό τον απόλυτο έλεγχο του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών εγκατάστασης και του προσδιορισμού του προορισμού (μια συγκεκριμένη συσκευή, μια συγκεκριμένη ομάδα ή σε καθολικό επίπεδο). Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία των πακέτων και των αρχείων εγκατάστασης. Η IBM δεν παρέχει υποστήριξη για τη δημιουργία πακέτων εγκατάστασης.

#### 1.27 IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)

Παρέχει στους οργανισμούς τη δυνατότητα να εφαρμόζουν και να διαχειρίζονται με συστηματικό τρόπο πολιτικές ασφάλειας και προφίλ στις εταιρικές συσκευές αλλά και στις προσωπικές συσκευές των υπαλλήλων τους μέσω της ίδιας κοινότητας διαχείρισης.

## 1.28 IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Αυτό το πακέτο παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα παρακολούθησης και ελέγχου των φορητών συσκευών και εφαρμογών που εισέρχονται στον οργανισμό του Πελάτη. Το πακέτο παρέχει λειτουργίες επιχειρησιακής διαχείρισης φορητών συσκευών, εφαρμογών και δαπανών από μία ενιαία οθόνη.

## 1.29 IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Αυτό το πακέτο περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που παρέχονται από το MaaS360 Essentials Suite και παρέχει επιπλέον μια χωριστή εφαρμογή διαχείρισης γραφείου με ισχυρές λειτουργίες ασφάλειας που επιτρέπει στους χρήστες να αποκτούν πρόσβαση και να διαχειρίζονται τα μηνύματα email, το ημερολόγιο και τις επαφές τους και να ανταλλάσσουν άμεσα μηνύματα (chat).

## 1.30 IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Αυτό το πακέτο περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που παρέχονται από το MaaS360 Deluxe Suite και παρέχει επιπλέον λειτουργίες ασφάλειας εφαρμογών για φορητές συσκευές, ένα ασφαλές πρόγραμμα πλοήγησης και μια πύλη (gateway) για φορητές συσκευές, και λειτουργίες διαχείρισης περιεχομένου φορητών συσκευών.

## 1.31 IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Αυτό το πακέτο περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που παρέχονται από το MaaS360 Premier Suite και παρέχει επιπλέον λειτουργίες διαχείρισης απειλών, έναν επεξεργαστή εγγράφων και μια λειτουργία συγχρονισμού εγγράφων.

## 2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/dsp> και με οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις πολιτικές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ΗΠΑ-ΕΕ.

## 3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση και δεν ισχύει για Λογισμικό Ενεργοποίησης. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδεκάτου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

### 3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

| Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα | Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης) |
|---|---|
| Χαμηλότερη από 99,8%                                | 2%  |
| Χαμηλότερη από 98,8%                                | 5%  |
| Χαμηλότερη από 95,0%                                | 10%   |

\* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 425 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

|  |  |
|--|--|
| Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά<br>- 425 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.775 λεπτά | = 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,0% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα |
| Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά   |  |

### 4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω άμεσης συνομιλίας (chat), τηλεφώνου και email.

Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης.

| Κρισιμότητα | Ορισμός Κρισιμότητας   |
|-------------|--|
| 1           | Προβλήματα ή ζητήματα με την υπηρεσία που διακόπτουν τις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης ή εμποδίζουν τη χρήση τους από το σύνολο των πελατών.<br>Προβλήματα ή ζητήματα που προκαλούνται από την υπηρεσία και έχουν καταστροφικές επιπτώσεις στις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης.       |
| 2           | Προβλήματα ή ζητήματα με την υπηρεσία που διακόπτουν τις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης ή εμποδίζουν τη χρήση τους από ένα σημαντικό ποσοστό των πελατών.<br>Προβλήματα ή ζητήματα που προκαλούνται από την υπηρεσία και έχουν σοβαρές επιπτώσεις στις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης. |
| 3           | Προβλήματα ή ζητήματα με την υπηρεσία που διακόπτουν τις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης ή εμποδίζουν τη χρήση τους από ένα μικρό ποσοστό των πελατών.<br>Προβλήματα ή ζητήματα που προκαλούνται από την υπηρεσία και έχουν σημαντικές επιπτώσεις στις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης.  |
| 4           | Προβλήματα ή ζητήματα με την υπηρεσία που διακόπτουν τις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης ή εμποδίζουν τη χρήση τους από ένα μεμονωμένο χρήστη.<br>Προβλήματα ή ζητήματα που προκαλούνται από την υπηρεσία και έχουν μικρές επιπτώσεις στις κανονικές λειτουργίες της επιχείρησης.              |

## 5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

### 5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Gigabyte** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ένα Gigabyte ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes). Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του συνολικού αριθμού των Gigabytes τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Υπό Διαχείριση Συσκευή Πελάτη (Managed Client Device)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά να εκτελεστεί ή λαμβάνει για εκτέλεση ένα σύνολο εντολών, διαδικασιών ή εφαρμογών από ή παρέχει δεδομένα σε ένα άλλο υπολογιστικό σύστημα, το οποίο συνήθως αποκαλείται εξυπηρετητής (server), ή κατά άλλον τρόπο ελέγχεται από έναν εξυπηρετητή. Περισσότερες από μία Συσκευές Πελάτη μπορεί να έχουν κοινή πρόσβαση σε έναν κοινό εξυπηρετητή. Μια Συσκευή Πελάτη μπορεί να έχει κάποιες δυνατότητες επεξεργασίας ή μπορεί να προγραμματιστεί ώστε να επιτρέπει την εκτέλεση εργασιών από ένα χρήστη. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Συσκευών Πελάτη για κάθε Συσκευή Πελάτη που βρίσκεται υπό τη διαχείριση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- δ. **Συσκευή Πελάτη (Client Device)** είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Συσκευή Πελάτη είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά να εκτελεστεί ή λαμβάνει για εκτέλεση ένα σύνολο εντολών, διαδικασιών ή εφαρμογών από ή παρέχει δεδομένα σε ένα άλλο υπολογιστικό σύστημα, το οποίο συνήθως αποκαλείται εξυπηρετητής (server), ή κατά άλλον τρόπο ελέγχεται από έναν εξυπηρετητή. Περισσότερες από μία Συσκευές Πελάτη μπορεί να έχουν κοινή πρόσβαση σε έναν κοινό εξυπηρετητή. Μια Συσκευή Πελάτη μπορεί να έχει κάποιες δυνατότητες επεξεργασίας ή μπορεί να προγραμματιστεί ώστε να επιτρέπει την εκτέλεση εργασιών από ένα χρήστη. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για κάθε Συσκευή Πελάτη στην οποία εκτελείται η Υπηρεσία Cloud, παρέχει δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, χρησιμοποιεί υπηρεσίες που παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud ή κατά άλλον τρόπο αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

### 5.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

### 5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, ο Πελάτης θα χρεώνεται για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη



Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

## 6.1 **Αυτόματη Ανανέωση**

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Η ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΘΑ ΙΣΟΥΤΑΙ ΜΕ ΤΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΜΗΝΙΑΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΜΗΝΑ ΠΟΥ ΠΡΟΗΓΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ, ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ Η IBM ΛΑΒΕΙ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ.

Η ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ STEP UP ΘΑ ΙΣΟΥΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ.

## 6.2 **Συνεχόμενη Τιμολόγηση**

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

## 7. **Λογισμικό Ενεργοποίησης**

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνει λογισμικό ενεργοποίησης, το οποίο επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνάρτηση με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη και μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud.

## 8. **Πρόσθετες Πληροφορίες**

### 8.1 **Περιορισμός για το Step up**

Για τις προσφορές Υπηρεσιών Cloud που προσδιορίζονται ως προσφορές "Step Up for existing Customers" ("Step Up SaaS"), ο Πελάτης θα πρέπει να έχει αποκτήσει προηγουμένως ή ταυτοχρόνως τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, το όνομα του οποίου περιλαμβάνεται στην ονομασία της προσφοράς IBM Step Up SaaS. Για παράδειγμα, ένας Πελάτης που αγοράζει το "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers" πρέπει να διαθέτει δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM που αντικαθίσταται από το IBM MobileFirst Protect. Τα δικαιώματα του Πελάτη επί του Step Up SaaS δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δικαιώματά του επί του αντίστοιχου προγράμματος IBM.

Όταν αποκτήσει το Step Up SaaS, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει τα ίδια δικαιώματα χρήσης του αντίστοιχου προγράμματος IBM τόσο εντός του περιβάλλοντος που εγκαταστάθηκε στην τοποθεσία σας όσο και για την πρόσβαση στο Step Up SaaS. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης έχει 250 δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Συσκευών Πελάτη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM και επιλέξει να αγοράσει 100 δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Συσκευών Πελάτη για το Step Up SaaS, τότε ο Πελάτης επιτρέπεται να διαχειρίζεται 100 Υπό Διαχείριση Συσκευές Πελάτη για το Step Up SaaS από το περιβάλλον της Υπηρεσίας Cloud και 150 Υπό Διαχείριση Συσκευές Πελάτη από το λογισμικό που έχει εγκατασταθεί στο περιβάλλον του οργανισμού του Πελάτη.

Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) Συνδρομή και Υποστήριξη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM. Κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής για το Step Up SaaS, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για τα δικαιώματα χρήσης του προγράμματος IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τα δικαιώματα χρήσης του Step Up SaaS. Σε περίπτωση καταγγελίας είτε της άδειας χρήσης του Πελάτη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM είτε της Συνδρομής και Υποστήριξης για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM, το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το Step Up SaaS θα πάψει να ισχύει.

### 8.2 **Cookies**

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να κάνει χρήση "cookies" και τεχνολογιών παρακολούθησης για τη συλλογή πληροφοριών από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων (personally identifiable information) συγκεντρώνοντας στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες χρήσης με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας χρηστών ή/και την προσαρμογή της αλληλεπίδρασης με τους χρήστες

σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην ιστοσελίδα <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **8.3 Αποφυγή Χρήσης Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας**

Η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για να συμμορφώνεται με τον Νόμο περί Φορητότητας και Ευθύνης της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) των ΗΠΑ και δεν επιτρέπεται η χρήση της για τη μετάδοση ή αποθήκευση Προσωπικών Πληροφοριών Υγείας.

### **8.4 Κανονιστικά Δεδομένα**

Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου, και αποκλειστικά για σκοπούς κανονιστικής έρευνας, ανάλυσης, επίδειξης και αναφοράς, η IBM μπορεί να προβαίνει στη διατήρηση και χρήση δεδομένων σε μια αθροιστική, ανώνυμη μορφή (δηλαδή, έτσι ώστε να μην μπορεί να αναγνωριστεί ο Πελάτης ή οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του Πελάτη ως πηγή των δεδομένων και αφού αφαιρεθούν οποιεσδήποτε πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή η ταυτότητα εξουσιοδοτημένων χρηστών του Πελάτη) τα οποία αντανakλούν τις ατομικές εμπειρίες εξουσιοδοτημένων χρηστών του Πελάτη με τις Υπηρεσίες Cloud.

### **8.5 Νόμιμη Χρήση και Συναίνεση**

#### **8.5.1 Εξουσιοδότηση για τη Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων**

Η Υπηρεσία Cloud έχει σχεδιαστεί για την τροφοδότηση, διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχο φορητών συσκευών. Η Υπηρεσία Cloud θα συλλέγει πληροφορίες από χρήστες και συσκευές που έχουν εξουσιοδοτηθεί από τον Πελάτη να επικοινωνούν με την Υπηρεσία Cloud για την οποία ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή. Η Υπηρεσία Cloud συλλέγει πληροφορίες οι οποίες, είτε μεμονωμένες είτε σε συνδυασμό, μπορεί να θεωρούνται Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα σε ορισμένες δικαιοδοσίες. Στα δεδομένα που συλλέγονται για ένα χρήστη μπορεί να περιλαμβάνονται στοιχεία όπως το όνομα του εξουσιοδοτημένου χρήστη, ο αριθμός τηλεφώνου, η καταχωρημένη διεύθυνση email και η θέση της συσκευής, η ταυτότητα χρήστη και το ιστορικό πλοήγησης από το MaaS360 Browser, πληροφορίες για τον υλικό εξοπλισμό, το λογισμικό και τις ρυθμίσεις της συσκευής του χρήστη, και πληροφορίες που παράγονται από τη συσκευή. Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να συλλέγει, να επεξεργάζεται και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών.

#### **8.5.2 Ενημερωμένη Συναίνεση από τα Πρόσωπα στα οποία αναφέρονται τα Δεδομένα**

Η χρήση της Υπηρεσίας Cloud μπορεί να διέπεται από διάφορους νόμους και κανονισμούς. Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο για νόμιμους σκοπούς και με νόμιμο τρόπο. Ο Πελάτης συμφωνεί να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και πολιτικές και αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους εν λόγω νόμους, κανονισμούς και πολιτικές.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι έχει αποκτήσει ή θα αποκτήσει οποιεσδήποτε απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναινέσεις, άδειες ή δικαιώματα χρήσης προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση των Υπηρεσιών Cloud και να επιτρέπεται η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών από την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία δεδομένων (data processor) του Πελάτη μέσω των Υπηρεσιών Cloud. Με την παρούσα ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM να αποκτήσει τις απαιτούμενες πλήρως ενημερωμένες συναινέσεις προκειμένου να καθίσταται δυνατή η νόμιμη χρήση της Υπηρεσίας Cloud και η συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών, όπως περιγράφεται στη Σύμβαση Άδειας Χρήσης Τελικού Χρήστη που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>.

### **8.6 Διατήρηση Δεδομένων**

Η IBM θα διαγράφει οποιεσδήποτε συλλεχθείσες πληροφορίες μετά τη λήξη ή την καταγγελία της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών, με την εξαίρεση εκείνων των πληροφοριών που η διατήρησή τους είναι απαραίτητη για τους σκοπούς που αναφέρονται ανωτέρω, ή απαιτείται από ισχύοντα νόμο, κανόνα ή κανονισμό. Σε τέτοια περίπτωση, η IBM θα διατηρεί τις συλλεχθείσες πληροφορίες για τη χρονική διάρκεια που απαιτείται για το λόγο σκοπό ή από τον εν λόγω ισχύοντα νόμο, κανόνα ή κανονισμό.

### **8.7 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**

#### **8.7.1 Διασυνωριακές Διαβιβάσεις**

Εάν ο Πελάτης καταστήσει Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέσιμες σε Υπηρεσίες Cloud της IBM στα Κράτη-Μέλη της ΕΕ, στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία, στην Τουρκία ή σε οποιαδήποτε άλλη Ευρωπαϊκή χώρα η οποία έχει θεσπίσει τοπική νομοθεσία περί ιδιωτικότητας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει

στην επεξεργασία του περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και απαιτήσεις, διαμέσου κρατικών συνόρων μέσω εκτελούντων την επεξεργασία (processors) και υπεργολάβων επεξεργασίας (sub-processors) στις ακόλουθες χώρες εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και χώρες που θεωρούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως χώρες που παρέχουν επαρκή επίπεδα προστασίας: στις ΗΠΑ.

| Όνομα Εκτελούντος την Επεξεργασία/Υπεργολάβου Επεξεργασίας | Ρόλος (Εκτελών την Επεξεργασία ή Υπεργολάβος Επεξεργασίας) | Τοποθεσία   |
|--|--|---|
| IBM Corporation  | Υπεργολάβος Επεξεργασίας                                   | 1 New Orchard Rd.<br>Armonk, NY 10504, USA I                              |
| IBM India Private Limited                                  | Υπεργολάβος Επεξεργασίας                                   | No. 12, Subramanya Arcade<br>Bannerghatta Road,<br>Bangalore 560029 India |

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή των Υπηρεσιών Cloud.

### 8.7.2 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στην ΕΕ

Εάν ο Πελάτης καταστήσει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα διαθέσιμα σε Υπηρεσίες Cloud της IBM στα Κράτη-Μέλη της ΕΕ, στην Ισλανδία, στο Λιχτενστάιν, στη Νορβηγία, στην Ελβετία, στην Τουρκία ή σε οποιαδήποτε άλλη Ευρωπαϊκή χώρα η οποία έχει θεσπίσει τοπική νομοθεσία ιδιωτικότητας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ή εάν ο Πελάτης έχει εξουσιοδοτημένους χρήστες ή συσκευές στις εν λόγω χώρες, τότε ο Πελάτης, ως μοναδικός υπεύθυνος επεξεργασίας (controller), ορίζει την IBM ως εκτελούντα την επεξεργασία (processor) για την επεξεργασία (ως οι εν λόγω όροι ορίζονται στην Οδηγία 95/46/ΕΚ της ΕΕ) Πληροφοριών Προσωπικού Χαρακτήρα. Η IBM θα επεξεργάζεται τέτοιες Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα μόνο στο βαθμό που απαιτείται για να καταστεί διαθέσιμη η προσφορά Υπηρεσιών Cloud της IBM σύμφωνα με τις δημοσιευμένες από την IBM περιγραφές Υπηρεσιών Cloud της IBM και ο Πελάτης συμφωνεί ότι η εν λόγω επεξεργασία γίνεται σύμφωνα με τις δικές του οδηγίες.

### 8.8 Δεδομένα Ασφάλειας

Στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Cloud, η οποία περιλαμβάνει δραστηριότητες δημιουργίας αναφορών, η IBM θα προετοιμάζει και θα διατηρεί πληροφορίες μη περιέχουσες στοιχεία προσδιορισμού ταυτότητας ή/και συγκεντρωτικές πληροφορίες που συλλέγονται από την Υπηρεσία Cloud ("Δεδομένα Ασφάλειας"). Τα Δεδομένα Ασφάλειας δεν θα προσδιορίζουν την ταυτότητα του Πελάτη ή οποιουδήποτε μεμονωμένου προσώπου, με εξαίρεση την περίπτωση που περιγράφεται στο στοιχείο (δ) παρακάτω. Επιπροσθέτως, ο Πελάτης συμφωνεί με το παρόν ότι η IBM μπορεί να χρησιμοποιεί ή/και να αντιγράφει τα Δεδομένα Ασφάλειας μόνο για τους ακόλουθους σκοπούς:

- α. δημοσίευση ή/και διανομή των Δεδομένων Ασφάλειας (π.χ. σε συλλογές ή/και αναλύσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο),
- β. ανάπτυξη ή βελτίωση προϊόντων ή υπηρεσιών,
- γ. διεξαγωγή ερευνητικών δραστηριοτήτων είτε εσωτερικά είτε σε συνεργασία με τρίτους, και
- δ. κοινοποίηση πληροφοριών τρίτων με αποδεδειγμένη παραβατική δραστηριότητα

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.