

## „IBM MaaS360“ (SaaS)

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

### 1. „Cloud Service“

„MaaS360“ – tai paprastai naudojama debesų kompiuterijos platforma, apimanti visas pagrindines šiuolaikinių mobiliųjų įrenginių, kuriuose naudojamos „iOS“, „Android“, „Windows“ ir „Blackberry“ operacinės sistemos, visapusio valdymo funkcines galimybes. Toliau pateiktas trumpas „Cloud Service“ pasiūlymų aprašas:

#### 1.1 „IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up“ esamiems klientams

Pagrindinės mobiliųjų įrenginių valdymo (angl. „mobility device management“ – MDM) funkcijos apima įrenginio registraciją, konfigūraciją, saugos politikos valdymą ir įrenginio veiksmus, pavyzdžiui, pranešimo siuntimą, vietos aptikimą, užrakinimą ir išvalymą. Išplėstinės MDM funkcijos apima automatizuotas atitikties taisykles, nuosavo įrenginio naudojimo (angl. „bring your own device“ – BYOD) privatumo nustatymus bei „Mobility Intelligence“ valdymo pultus ir ataskaitų kūrimą.

#### 1.2 „IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up“ esamiems klientams

„MaaS360 Mobile Application Management“ suteikia galimybę pridėti taikomąsias programas ir platinti jas „MaaS360“ palaikomuose įrenginiuose. Tai apima „MaaS360 App Catalog“, prietaise esančią taikomąją programą, skirtą vartotojams peržiūrėti, diegti ir gauti įspėjimus apie atnaujintas, tvarkomas taikomąsias programas.

#### 1.3 „IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up“ esamiems klientams

„MaaS360 Mobile Application Security“ suteikia papildomą įmonės taikomųjų programų, kurias kuriant naudojama „WorkPlace SDK“, arba „iOS“ taikomųjų programų įkėlimo (.ipa) duomenų profilio ir automatiškai integruojamo sertifikatų pasirašymo apsaugą. „Mobile Application Security“ integruoja programą į „Productivity Suite“. Tai leidžia naudoti vieną prisijungimą, Intraneto prieigą „Mobile Enterprise Gateway“ ir įgalinti duomenų saugos nustatymus.

#### 1.4 „IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up“ esamiems klientams

„MaaS360 Gateway for Apps“ suteikia ne įmonės tinkle esantiems vartotojams nuoseklų prieigos prie vidinių taikomųjų programų išteklių kelią, nenaudojant viso įrenginio VPN ryšio.

#### 1.5 „IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up“ esamiems klientams

„MaaS360 Mobile Content Management“ leidžia administratoriui pridėti ir platinti dokumentus palaikomuose įrenginiuose, kuriuos tvarko „IBM MaaS360 Mobile Device Management“. Apima „IBM MaaS360 Doc Catalogue“ prietaise esančią slaptažodžiu apsaugotą talpyklą, kuri užtikrina apsaugotą ir paprastą būdą, leidžiantį vartotojams pasiekti, peržiūrėti ir dalintis dokumentais. Apima nuoseklų prieigą prie platinamo turinio ir saugyklų, pavyzdžiui, „SharePoint“, „Box“ ir „Google Drive“. Prieiga prie privačių „SharePoint“ ir „Windows“ bendrinamų failų galima naudojant „MaaS360 Gateway for Documents“. Naudojant „MaaS360“, galima kontroliuoti tvarkomų dokumentų versiją, atlikti auditą ir apsaugoti taikant duomenų praradimo prevencijos (DLP) strategijos parinktį, pavyzdžiui, reikalauti autentifikavimo, apriboti kopijavimo ir įklijavimo funkciją bei blokuoti atidarymą arba bendrinimą naudojant kitas taikomąsias programas.

#### 1.6 „IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up“ esamiems klientams

„MaaS360 Mobile Document Sync“ suteikia vartotojams galimybę sinchronizuoti vartotojo turinį visuose valdomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Administratoriai gali užtikrinti strategijų, pavyzdžiui, iškirpimo,

kopijavimo ir įklijavimo apribojimo, ir turinio atidarymo arba bendrinimo naudojant kitas programas blokavimo taikymą vartotojo turiniui visuose įrenginiuose. Turinys saugiai laikomas tiek debesyje, tiek įrenginyje, ir pasiekiamas tik naudojant „MaaS360 Doc Catalogue“.

### **1.7 „IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up“ esamiems klientams**

„MaaS360 Mobile Document Editor“ – tai galingas biuro paketas, leidžiantis vartotojams dirbti su verslo dokumentais keliaujant. Naudojant „MaaS360 Mobile Document Editor“ galima:

- Kurti ir redaguoti .DOC, .PPT ir .XLS failus
- Įjungti skaidrių pristatymo režimą
- Paprastai dirbti su el. laiškų priedais ir kitais „MaaS360 for iOS“ failais.

### **1.8 „IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up“ esamiems klientams**

Su „MaaS360 Gateway for Documents“ organizacijos gali naudoti „MaaS360 Mobile Content Management“, kad papildomai suteiktų už įmonės tinklo ribų esantiems įrenginiams nuoseklią prieigą prie vidinių Ryšio svetainių, „SharePoint“ svetainių, „Windows File Shares“ ir kitų failų saugyklų, nenaudojant viso įrenginio VPN ryšio. Norint naudoti „MaaS360 Gateway for Documents“, reikia įsigyti „MaaS360 Mobile Content Management“. Palaiko „iOS 5.0“ ir „Android 4.0“ arba naujesnes versijas.

### **1.9 „IBM MaaS360 Email Management (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up“ esamiems klientams**

„MaaS360 Email Management“ apima pagrindines funkcijas, skirtas „Microsoft Exchange ActiveSync“ ir „Lotus Traveler“ palaikyti.

- „Exchange ActiveSync“: palaiko mobiliųjų įrenginių ryšį su „Microsoft Exchange“ „ActiveSync“ protokolu. Funkcijos apima pagrindines mobiliojo įrenginio valdymo funkcijas, pavyzdžiui, galimybę konfigūruoti įrenginius, kurti, įgalinti „ActiveSync“ strategijas (naudoti slaptažodį, blokuoti arba leisti prieigą prie el. pašto) ir atlikti veiksmus įrenginyje, pavyzdžiui, užrakinti ir išvalyti bei kurti išsamią įrenginio atributų ataskaitą.
- „Lotus Traveler“: palaiko mobiliuosius įrenginius, kurie prie „IBM Lotus Notes®“ prisijungia „Lotus Traveler“ protokolu. Funkcijos apima galimybę konfigūruoti įrenginius, blokuoti arba leisti įrenginius, įgalinti slaptažodžio strategijas, išvalyti įrenginius ir kurti išsamią įrenginio atributų ataskaitą.

### **1.10 „IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up“ esamiems klientams**

„MaaS360 Browser“ – tai pilnai funkcionuojanti žiniatinklio naršyklė, kuri suteikia prieigą prie įmonės intraneto svetainių ir užtikrina turinio strategijų laikymąsi, apibrėžiant svetainių filtravimo ir saugos strategijas, užtikrinančias, kad vartotojai pasiektų tik patvirtintą žiniatinklio turinį, pagrįstą eile turinio kategorijų, pavyzdžiui, socialinių tinklų, skirtų suaugusiems, arba kenkėjiškų svetainių. Naudojant kartu su „MobileFirst Protect Devices“, yra galimybė išjungti vietines ir trečiosios šalies naršykles taikant taikomųjų programų strategiją arba įtraukiant į „juodąjį sąrašą“. Galimos „baltojo sąrašo“ svetainių išimtys, slapukų apribojimas, kopijavimo, įklijavimo ir spausdinimo funkcijos, „Kiosk“ režimo įgalinimas.

### **1.11 „IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up“ esamiems klientams**

„MaaS360 Gateway for Browser“ leidžia palaikomiems įrenginiams pasiekti patvirtintas vidines žiniatinklio svetaines, nereikalaujant viso įrenginio lygio VPN ryšio.

### **1.12 „IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up“ esamiems klientams**

Suteikia prieigą prie „BlackBerry Enterprise Server“ (BES) prijungtų mobiliųjų įrenginių, naudojant „BlackBerry“ API. Funkcijos apima nuotolinius veiksmus, pavyzdžiui, pranešimų siuntimą, slaptažodžio nustatymą iš naujo, BES strategijos priskyrimą ir valymą bei išsamos įrenginio atributų ataskaitos kūrimą. Būtina įdiegti „MaaS360 Cloud Extender“. Galima naudoti tik įrenginiuose, kurie matomi arba valdomi „MaaS360“ naudojant „BES 5.0“.

- 1.13 „IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up“ esamiems klientams**
- „MaaS360 Mobile Expense Management“ leidžia administratoriui kurti duomenų naudojimo strategijas ir priskirti jas įrenginiams, kurie valdomi naudojant „MaaS360“, taip pat priskirti šias strategijas įrenginio, grupės arba visuotiniu lygiu bei konfigūruoti įspėjimų slenksčius ir pranešimus tiek tinkle, tiek naudojant tarp tinklinio ryšio duomenis.
- 1.14 „IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step up“ esamiems „IBM MaaS360“ klientams**
- Produktų paketas, kurį sudaro „MaaS360 Mobile Device Management“, „MaaS360 Mobile Application Management“, „MaaS360 Content Service“ ir „MaaS360 Mobile Expense Management“.
- 1.15 „IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up“ esamiems klientams**
- Produktų paketas, kurį sudaro „MaaS360 Secure Mobile Mail“, „MaaS360 Mobile Application Management“, „MaaS360 Mobile Application Security“, „MaaS360 Content Service“ ir „MaaS360 Secure Mobile Browser“.
- 1.16 „IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up“ esamiems klientams**
- „MaaS360 Secure Mobile Mail“ suteikia atskirą biuro produktyvumo taikomąją programą, leidžiančią vartotojams pasiekti ir valdyti el. paštą, kalendorių ir kontaktus, su galimybe kontroliuoti el. laiškus ir priedus, siekiant apsaugoti nuo duomenų nutekėjimo, apribojant galimybę persiųsti arba perkelti turinį į kitas taikomas programas, reikalauti autentifikavimo, apriboti iškirpimo, kopijavimo ir įklijavimo funkcijas bei užrakinti el. laiškų priedus leidžiant juos tik peržiūrėti.
- 1.17 „IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up“ esamiems klientams**
- „MaaS360 Gateway Suite“ leidžia „iOS“ ir „Android“ palaikomoms programoms palaikyti nuoseklų ryšį su įmonės vidaus tinklo ištekliais.
- 1.18 „IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)“ ir „IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up“ esamiems klientams**
- Produktų paketas, kurį sudaro „MaaS360 Mobile Content Management“, „MaaS360 Mobile Document Editor“ ir „MaaS360 Mobile Document Sync“.
- 1.19 „IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)“**
- „MaaS360 Mobile Threat Management“ užtikrina geresnę mobiliojo įrenginio saugą, naudodama kenkėjiškų svetainių mobiliesiems aptikimo ir išplėstinės atrakinimo aptikimo funkcijas. Naudodamas „MaaS360 Mobile Threat Management“ Klientas galės nustatyti ir tvarkyti atitikimo strategijas, susijusias su aptiktomis kenkėjiškomis programomis ir kitais saugos pažeidžiamumais.
- 1.20 „IBM MaaS360 Content Service (SaaS)“**
- „MaaS360 Content Service“ (SaaS) suteikia vartotojams galimybę įkelti taikomųjų programų paketus ir dokumentus į „MaaS360 Content Distribution“ sistemą.
- „IBM MaaS360“ suteikia kiekvienam Klientui 1 GB Saugyklą. Be to, kiekvienam įrenginiui „IBM MaaS360“ suteikia 6 GB dažnių juostos plotį per metus, kaip dažnių juostos pločio bendrai naudojamą telkinį. Visas dažnių juostos pločio telkinys bendrinamas su visais įrenginiais. Ši bazinė saugykla ir dažnių juostos pločio priskyrimas nedidėja, neatsižvelgiant į įsigytą produktų paketų arba eilutės elementų skaičių. Klientai privalo įsigyti papildomą saugyklą ir (arba) dažnių juostos plotį bet kokiam virš suteikto bazinio kiekio naudojamam arba reikalingam kiekiui.
- 1.21 „IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)“**
- „MaaS360 Content Service Storage (SaaS)“ suteikia vartotojams galimybę įsigyti visą su „MaaS360 Content Service (SaaS)“ galimą naudoti duomenų saugyklą.
- 1.22 „IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)“**
- „MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)“ suteikia vartotojams galimybę įsigyti visą su „MaaS360 Content Service (SaaS)“ galimą naudoti juostos plotį.

### 1.23 „IBM MaaS360 Professional (SaaS)“

Teikia mažoms ir vidutinio dydžio įmonėms greitą ir paprastą galimybę nuotoliniu būdu konfigūruoti išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, įgyvendinti saugos politikos nuostatas, naudoti taikomas programas ir dokumentus bei apsaugoti įmonės ir asmeniniuose įrenginiuose esančius duomenis. Prieigą prie mobiliųjų įrenginių valdymo funkcijų Klientas gali gauti greitai, lengvai ir už prieinamą kainą.

### 1.24 „IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)“

Teikia Klientui galimybę naudoti, konfigūruoti, valdyti ir teikti ataskaitas ne tik apie išmaniuosius telefonus ir planšetinius kompiuterius, bet ir įrenginius, kuriuose veikia operacinės sistemos „OS X“ ir „Windows PC“. Naudodamos tą pačią „MaaS360“ valdymo konsolę organizacijos gali užtikrinti nuoseklias saugos politikos nuostatas ir profilius tiek įmonės, tiek darbuotojų įrenginiuose.

#### 1.24.1 „Windows“

Kompiuteriuose, kuriuose įdiegta „Windows“, „MaaS360 Laptop Management (SaaS)“ teikia prisijungimą nuotoliniu būdu ir aparatinės įrangos, operacinės sistemos bei programinės įrangos informacijos atsargų valdymo ataskaitas. Galutinio punkto saugos ataskaitų modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir duomenų analizę apie Kliento pateiktas taikomas programas, pvz., antivirusines, atsarginių kopijų kūrimo / atkūrimo, duomenų šifravimo, asmeninės užkardos ir trūkstančių operacinės sistemos pataisų programas. Duomenų saugos modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir analizę apie saugos tarnybas, pvz., duomenų šifravimo, duomenų nutekėjimo prevencijos, atsarginių kopijų kūrimo / atkūrimo, ir kitas integruotas taikomas programas. Palaiko „Windows XP SP3“, „Windows Vista“, „Windows 7“, „Windows 8+“ ir „Windows 8+ Pro“ (įskaitant 32 ir 64 bitų versijas, kai taikoma).

Su įrenginiu susiję veiksmai:

- Pranešimo siuntimas į įrenginį
- Įrenginio užrakinimas
- Įrenginio aptikimas (reikalinga „MaaS360 Laptop Location“)
- Sustabdymo / paleidimo / paleidimo iš naujo tarnybos
- Išjungimas / perkrovimas
- Kietojo disko duomenų ištrynimasis
- Taisymo parametrų konfigūravimas
- Programinės įrangos platinimas

#### 1.24.2 „Mac OS X“

„Mac OS X“ kompiuteriams „MaaS360 Laptop Management (SaaS)“ teikia prisijungimą nuotoliniu būdu ir aparatinės įrangos, operacinės sistemos bei programinės įrangos informacijos atsargų valdymo ataskaitas. Galutinio punkto saugos ataskaitų modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir duomenų analizę apie Kliento pateiktas taikomas programas, pvz., antivirusines, atsarginių kopijų kūrimo / atkūrimo, duomenų šifravimo, asmeninės užkardos ir trūkstančių operacinės sistemos pataisų programas. Duomenų saugos modulis teikia interaktyvias ataskaitas ir analizę apie duomenų saugos tarnybas, įskaitant duomenų šifravimą. Konfigūravimo valdymo modulis teikia nuotolinį kelių įrenginių ir vartotojo parametrų (įskaitant slaptažodžio, el. pašto, VPN ir „Wi-Fi“) valdymą. Palaiko „Mac OS X 10.7.3“ arba naujesnę versiją.

Su įrenginiu susiję veiksmai:

- Įrenginio užrakinimas
- Kietojo disko duomenų ištrynimasis
- Įrenginio politikos keitimas

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

„MaaS360 Laptop Location (SaaS)“ suteikia galimybę aptikti nešiojamuosius ir planšetinius kompiuterius. „MaaS360“ praneša „Wi-Fi“ vietos arba IP adreso koordinatas ir paverčia šiuos duomenis lengvai atpažįstamu adresu. Kai įrenginys prijungtas prie tinklo, galima nuskaityti jo esamą vietą. „MaaS360“ saugo praneštas vietas, kad būtų galima peržiūrėti vietų retrospektyvą. Reikalinga „IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)“, skirta „Windows“. Palaiko „Windows XP SP3“, „Windows Vista“, „Windows 7“, „Windows 8+“ ir „Windows 8+ Pro“ (įskaitant 32 ir 64 bitų versijas, kai taikoma).

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

Teikia „MaaS360 Laptop Management (SaaS)“ pasiūlymo galimybes ir papildomai šias galimybes:

- Leidžia Klientui įkelti paketus į „MaaS360 Content Service (SaaS)“ platformą ir planuoti naudingosios apkrovos paskirstymą įrenginiuose, kuriuos valdo „MaaS360 Laptop Management (SaaS)“ tarnyba, skirta „Microsoft Windows“. Klientas valdo visus paskirstymo aspektus, įskaitant diegimo instrukcijas ir taikymą įrenginiui, grupei ar visuotiniu lygiu. Klientas yra atsakingas už visų paketų ir diegimo failų sukūrimą. IBM neteikia diegimo paketo sukūrimo palaikymo.

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

Teikia organizacijoms galimybę užtikrinti nuosekliai saugos politikos nuostatas ir profilius tiek įmonės, tiek darbuotojų įrenginiuose, naudojant tą pačią valdymo konsolę.

## 1.28 „IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)“

Šis paketas leidžia Klientui peržiūrėti ir kontroliuoti mobiliuosius įrenginius ir programas, patenkančius į Kliento organizaciją. Paketas suteikia įmonių mobiliųjų įrenginių, programų ir išlaidų valdymą iš vieno ekrano.

## 1.29 „IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)“

Šis paketas apima visas „MaaS360 Essentials Suite“ funkcines galimybes ir papildomai turi atskirą saugią biuro produktyvumą didinančią programą, leidžiančią vartotojams pasiekti ir tvarkyti savo el. paštą, kalendorių, kontaktus ir pokalbius.

## 1.30 „IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)“

Šis paketas apima visas „MaaS360 Deluxe Suite“ funkcines galimybes ir papildomai turi mobiliųjų programų saugos funkcijų, saugią mobiliąją naršyklę ir šliuzą bei mobiliojo turinio valdymo funkcijų.

## 1.31 „IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)“

Šis paketas apima visas „MaaS360 Premier Suite“ funkcines galimybes ir papildomai turi mobiliųjų grėsmių valdymo, dokumentų rengyklės ir dokumentų sinchronizavimo funkcijų.

## 2. Saugos aprašas

Naudojant šią „Cloud Service“ galioja „IBM SaaS“ taikomi IBM duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos politikos nuostatų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ yra sertifikuota pagal JAV-ES „Saugaus uosto“ reikalavimus.

## 3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS nėra garantija ir netaikoma įgalinimo programinei įrangai. PLS yra pasiekiami Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

### 3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

### 3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

| Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį | Pasiekiamumo kreditas<br>(mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %) |
|------------------------------------|---|
| Mažiau nei 99,8 %                  | 2 %   |
| Mažiau nei 98,8 %                  | 5 %   |
| Mažiau nei 95,0 %                  | 10 %  |

\* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 425 Prastovų min.

|   |  |
|---|--|
| Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.<br>- 425 min. Prastovų<br>= 42 775 minutės | = 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį |
| Iš viso 43 200 minučių  |  |

### 4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas pokalbiais, telefonu ir el. paštu.

IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai.

| Sudėtingumo lygis | Sudėtingumo lygio apibrėžimas   |
|-------------------|---|
| 1                 | Paslaugos problemos, kurios visiems kliento darbuotojams trukdo arba neleidžia atlikti įprastų verslo operacijų.<br>Paslaugos sukeltos problemos, katastrofiškai paveikusios įprastas verslo operacijas.    |
| 2                 | Paslaugos problemos, kurios didelei daliai kliento darbuotojų trukdo arba neleidžia atlikti įprastų verslo operacijų.<br>Paslaugos sukeltos problemos, stipriai paveikusios įprastas verslo operacijas.     |
| 3                 | Paslaugos problemos, kurios nedidelei daliai kliento darbuotojų trukdo arba neleidžia atlikti įprastų verslo operacijų.<br>Paslaugos sukeltos problemos, pastebimai paveikusios įprastas verslo operacijas. |
| 4                 | Paslaugos problemos, kurios atskiram vartotojui trukdo arba neleidžia atlikti įprastų verslo operacijų.<br>Paslaugos sukeltos problemos, nestipriai paveikusios įprastas verslo operacijas.                 |

### 5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

#### 5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet

kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

- b. **Gigabaitas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Gigabaitas yra 2 pakelta trisdešimtuoji laipsniu baitų duomenų (1 073 741 824 baitai). Reikia įsigyti teises, pakankamas gigabaitų, apdorojamų „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- c. **Valdomas kliento įrenginys** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Kliento įrenginys yra vieno vartotojo kompiuterinis įrenginys, specialiosios paskirties jutiklis arba telemetrijos įrenginys, kuris teikia arba gauna užklausas vykdyti komandų, procedūrų arba taikomųjų programų rinkinį iš kitos, paprastai serverio arba serverio valdomos, kompiuterinės sistemos arba teikia jai duomenis. Keli klientų įrenginiai gali bendrai naudoti prieigą prie bendro serverio. Kliento įrenginyje gali būti kai kurios tvarkymo funkcinės galimybės arba būti programuojamas leisti vartotojui dirbti. Klientas turi gauti Valdomojo kliento įrenginio teises kiekvienam Kliento įrenginiui, kurį matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente, valdo „Cloud Service“.
- d. **Kliento įrenginys** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Kliento įrenginys yra vieno vartotojo kompiuterinis įrenginys, specialiosios paskirties jutiklis arba telemetrijos įrenginys, kuris teikia arba gauna užklausas vykdyti komandų, procedūrų arba taikomųjų programų rinkinį iš kitos, paprastai serverio arba serverio valdomos, kompiuterinės sistemos arba teikia jai duomenis. Keli klientų įrenginiai gali bendrai naudoti prieigą prie bendro serverio. Kliento įrenginyje gali būti kai kurios tvarkymo funkcinės galimybės arba būti programuojamas leisti vartotojui dirbti. Klientas turi įsigyti teises kiekvienam Kliento įrenginiui, kuris veikia, teikia duomenis, naudoja teikiamas paslaugas ar kitokiu būdu naudoja prieigą prie „Cloud Service“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

## 5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

## 5.3 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

## 6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

### 6.1 Automatinis atnaujinimas

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

ATNAUJINIMO TEISIŲ KIEKIS (TAIKANT DIDESNĮ IŠ TOLIAU NURODYTŲ DYDŽIŲ) BUS LYGUS PRADINIO UŽSAKYMO KIEKIUI ARBA NURODYTAM MĖNESIO, BUVUSIO PRIEŠ GENERUOJANT ATNAUJINIMO SĄSKAITĄ FAKTŪRĄ, NAUDOJIMUI, JEI „IBM“ NEGAUNA PRANEŠIMO, KURIAME NURODYTA KITAS TEISIŲ KIEKIS.

ATNAUJINIMO TEISIŲ KIEKIS AUKŠTESNĖS VERSIJOS ĮSIGIJIMO PASIŪLYME BUS LYGUS PRADINIO UŽSAKYMO KIEKIUI.

### 6.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

## 7. Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ ir tik „Cloud Service“ naudojimo laikotarpiu.

## **8. Papildoma informacija**

### **8.1 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas**

Norėdamas gauti „Cloud Service“ pasiūlymą, teikiamą kaip „aukštesnės versijos įgijimo esamiems klientams“ („SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo) pasiūlymas, Klientas turi būti anksčiau arba vienu metu įsigijęs susijusios IBM programos, nurodytos „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo pavadinime, licencines teises. Pavyzdžiui, Klientas, nusipirkęs „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers“, turi turėti licencijuotąsias teises į susijusią IBM programą „IBM MobileFirst Protect“. Kliento „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

Įgydamas „SaaS“ aukštesnę versiją, savo vietinėje įdiegties aplinkoje Klientas negali naudoti tų pačių susijusios IBM programos licencijos teisių, kaip ir „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisių. Pavyzdžiui, jei Klientas turi 250 Valdomų kliento įrenginių susijusios IBM programos teisių ir pasirinko įsigyti 100 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Valdomojo kliento įrenginių teisių, Klientas gali tvarkyti 100 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Valdomų kliento įrenginių iš „Cloud Service“ aplinkos ir 150 Valdomų kliento įrenginių naudodamas vietinę įdiegtą programinę įrangą.

Klientas pareiškia, kad yra įsigijęs taikomas susijusios (-ių) IBM programos (-ų) (1) licencijos teises ir (2) Prenumeratą bei Palaikymą. „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Prenumeratos laikotarpiu Klientas turi išlaikyti dabartinę IBM programos teisių, naudojamų kartu su „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisėmis, Prenumeratą ir Palaikymą. Tuo atveju, jei Kliento licencija naudoti susijusią (-ias) IBM programą (-as) arba susijusios (-ių) IBM programos (-ų) Prenumerata ir Palaikymas nutraukiami, nebegalios ir Kliento teisė naudoti „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymą.

### **8.2 Slapukai**

Klientas sutinka, kad IBM gali naudoti slapukus ir sekimo technologijas rinkti asmeninei naudojimui statistikos informacijai, ir informacijai, skirtai tobulinti vartotojų patirtį, ir (arba) informacijai, skirtai pritaikyti komunikaciją vartotojams, kaip numatyta <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **8.3 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą**

„Cloud Service“ nesukurta, kad atitiktų HIPAA, ir negali būti naudojama jokiai Informacijai apie asmens sveikatą perduoti arba saugoti.

### **8.4 Normatyviniai duomenys**

Nepaisant galimų prieštaravimų, normatyvinių tyrimų, analizės, demonstravimo ir ataskaitų teikimo tikslais IBM gali išsaugoti ir naudoti bendruoju, anoniminiu formatu (t. y. taip, kad Kliento arba Kliento įgaliotųjų vartotojų nebūtų galima identifikuoti kaip duomenų šaltinio ir kad būtų pašalinta Klientą arba Kliento įgaliotuosius vartotojus identifikuojanti informacija) duomenis, atspindinčius Kliento įgaliotųjų vartotojų asmeninę patirtį naudojant „Cloud Services“.

## **8.5 Teisėtas naudojimas ir turinys**

### **8.5.1 Įgaliojimas rinkti ir apdoroti duomenis**

„Cloud Service“ skirta mobiliesiems įrenginiams aptarnauti, tvarkyti, stebėti ir valdyti. „Cloud Service“ rinks informaciją iš vartotojų ir įrenginių, kuriems Klientas leido sąveikauti su Kliento užsiprenumeruota „Cloud Service“. „Cloud Service“ renka informaciją, kuri pati savaime arba kartu su kitais duomenimis kai kuriose jurisdikcijose gali būti laikoma Asmenine informacija. Surinkti duomenys gali apimti įgaliotojo vartotojo vardą, telefono numerį, registruotą el. pašto adresą ir įrenginio buvimo vietą, vartotojo ID ir naršymo istoriją iš „MaaS360“ naršyklės, informaciją apie galutinio vartotojo įrenginio techninę ir programinę įrangą bei nustatymus ir įrenginio sugeneruotą informaciją. Klientas įgalioja IBM rinkti, tvarkyti ir naudoti šią informaciją pagal Paslaugos aprašo nuostatas.

### **8.5.2 Duomenų subjektų sutikimas**

Naudojant „Cloud Service“, gali būti taikomi įvairūs teisės aktai ir taisyklės. „Cloud Service“ galima naudoti tik teisėtais tikslais ir teisėtu būdu. Klientas sutinka naudoti „Cloud Service“ laikydamasis taikomų teisės aktų, taisyklių ir politikos nuostatų ir prisiima už tai visą atsakomybę.

Klientas sutinka, kad gavo arba gaus visus išsamius sutikimus, leidimus ir licencijas, reikalingas įgalinti teisėtą „Cloud Services“ naudojimą ir leidžiančias IBM, kaip Kliento duomenų tvarkytojui, rinkti ir tvarkyti informaciją per „Cloud Service“. Klientas šiuo dokumentu įgalioja IBM gauti išsamiai informuotus sutikimus, reikalingus įgalinant teisėtą „Cloud Service“ naudojimą, ir rinkti bei apdoroti informaciją, kaip aprašyta galutinio vartotojo licencijos sutartyje, esančioje <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.



## 8.6 Duomenų išsaugojimas

Baigus galioti arba nutraukus šio Paslaugų aprašo taikymą, IBM panaikins visą surinktą informaciją, kuri gali apimti Asmeninę informaciją, išskyrus informaciją, kurią laikyti reikalautų taikomi įstatymai, taisyklės ar nuostatos. Tokiu atveju IBM laikys surinktą informaciją tiek laiko, kiek reikia šiam tikslui arba reikalauja tokie taikomi įstatymai, taisyklės ar nuostatos.

## 8.7 Duomenų privatumas

### 8.7.1 Tarptautiniai perdavimai

Jei Klientas padaro Asmeninę informaciją pasiekiamą „IBM Cloud Services“ ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ar Šveicarijoje, Turkijoje ir bet kurioje Europos šalyje, kurioje veikia vietiniai duomenų privatumo ar apsaugos įstatymai, Klientas sutinka, kad IBM gali tvarkyti Turinį, įskaitant visus Asmens duomenis, remdamasi atitinkamais tarptautiniais teisės aktais ir reikalavimais, kartu su tvarkytojais ir antriniais tvarkytojais iš toliau nurodytų šalių, kurios nepriklauso Europos ekonominei zonai, ir šalių, kuriose, Europos Komisijos nuomone, užtikrinami adekvatūs saugos lygiai:

| Tvarkytojo / Antrinio tvarkytojo pavadinimas | Vaidmuo (Duomenų tvarkytojas arba Antrinis tvarkytojas) | Vieta   |
|--|---|---|
| UAB IBM Lietuva                              | Antrinis apdorotojas                                    | 1 New Orchard Rd.<br>Armonk, NY 10504, USA I                              |
| „IBM India Private Limited“                  | Antrinis apdorotojas                                    | No. 12, Subramanya Arcade<br>Bannerghatta Road,<br>Bangalore 560029 India |

Klientas sutinka, kad IBM pranešusi gali keisti šį šalių sąrašą, pagrįstai nustačius, kad tai būtina teikiant „Cloud Services“.

### 8.7.2 ES duomenų privatumas

Jei Klientas padaro asmens duomenis prieinamus „IBM Cloud Services“ ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje, Šveicarijoje, Turkijoje ir bet kurioje kitoje Europos šalyje, kurioje veikia vietiniai duomenų privatumo ar apsaugos teisės aktai, arba jei Klientas tose šalyse turi įgaliotųjų vartotojų arba įrenginių, tada Klientas (kaip vienintelis valdytojas) nurodo IBM (kaip tvarkytojui) tvarkyti Asmeninę informaciją (pagal sąlygas, nurodytas ES direktyvoje 95/46/EB). IBM tvarkys Asmens informaciją tik tiek, kiek reikalinga norint teikti „IBM Cloud Services“ pasiūlymą pagal IBM paskelbtus „IBM Cloud Services“ aprašus, o Klientas sutinka, kad bet koks toks tvarkymas atitinka Kliento nurodymus.

## 8.8 Saugos duomenys

Kartu su „Cloud Service“ paslaugomis, kurios apima ataskaitų teikimą, IBM parengs ir tvarkys iš „Cloud Service“ surinktą informaciją, iš kurios buvo pašalinti identifikavimo duomenys ir (arba) kuri buvo sukaupta vienoje vietoje („Saugos duomenys“). Saugos duomenys neidentifikuos Kliento ar asmens, išskyrus atvejus, nurodytus toliau esančiame d punkte. Be to, Klientas sutinka, kad IBM gali naudoti ir (arba) kopijuoti Saugos duomenis tik šiais tikslais:

- publikuojant ir (arba) platinant Saugos duomenis (pvz., su kibernetine sauga susijusiuose rinkiniuose ir (arba) analizėse);
- kuriant arba tobulinant produktus ar paslaugas;
- atliekant vidinį arba trečiųjų šalių tyrimą ir
- teisėtai bendrinant trečiųjų šalių patvirtintą informaciją apie nusikaltėlius.