

IBM MaaS360 (SaaS)

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

MaaS360 to łatwa w obsłudze platforma przetwarzania w chmurze, która udostępnia wszystkie podstawowe funkcje niezbędne do kompleksowego zarządzania nowoczesnymi urządzeniami mobilnymi, takimi jak urządzenia z systemami iOS, Android, Windows i BlackBerry. Poniżej podano krótki opis oferty tych Usług Przetwarzania w Chmurze:

1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step Up dla obecnych Klientów

Podstawowe funkcje MDM (zarządzania urządzeniami mobilnymi) obejmują: rejestrację urządzeń, konfigurację, zarządzanie strategiami bezpieczeństwa oraz wykonywanie działań w odniesieniu do urządzenia, takich jak wysyłanie wiadomości, lokalizowanie, blokowanie i czyszczenie. Zaawansowane funkcje MDM oferują między innymi zautomatyzowane zarządzanie regułami zgodności, ustawienia prywatności w modelu BYOD (w którym pracownicy korzystają z prywatnych urządzeń w kontekście służbowym), a także panele kontrolne i raporty umożliwiające analizę danych o urządzeniach mobilnych.

1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step Up dla obecnych Klientów

MaaS360 Mobile Application Management umożliwia wprowadzanie i dystrybucję aplikacji na obsługiwane urządzenia, zarządzane za pomocą programu MaaS360. W skład tej oferty wchodzi MaaS360 App Catalog, aplikacja instalowana na urządzeniu, za pomocą której użytkownicy mogą wyświetlać i instalować aplikacje zarządzane, a także otrzymywać powiadomienia o ich aktualizacjach.

1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step Up dla obecnych Klientów

MaaS360 Mobile Application Security zapewnia dodatkową ochronę danych w aplikacjach korporacyjnych, które podczas programowania korzystają z pakietu WorkPlace SDK, a w przypadku aplikacji iOS umożliwia także automatyczną integrację przesyłania pliku aplikacji (.ipa), profilu udostępniania oraz certyfikatu podpisu. Rozwiązanie Mobile Application Security integruje aplikację z pakietem Productivity Suite. Umożliwia to pojedyncze logowanie, dostęp do intranetu za pośrednictwem bramy Mobile Enterprise Gateway, a także egzekwowanie ustawień ochrony danych.

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) i IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step Up dla obecnych Klientów

MaaS360 Gateway for Apps zapewnia użytkownikom przebywającym poza siecią korporacyjną bezproblemowy dostęp do wewnętrznych zasobów aplikacji bez potrzeby stosowania pełnego połączenia VPN na urządzeniu.

1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Mobile Content Management umożliwia administratorom wprowadzanie i dystrybucję dokumentów na obsługiwane urządzenia, zarządzane za pomocą programu IBM MaaS360 Mobile Device Management. W skład tego rozwiązania wchodzi IBM MaaS360 Doc Catalogue, instalowany na urządzeniu, chroniony hasłem kontener, który umożliwia użytkownikom uzyskiwanie bezpiecznego i łatwego dostępu do dokumentów oraz ich wyświetlanie i udostępnianie do współużytkowania. Co więcej, rozwiązanie zapewnia bezproblemowy dostęp do zawartości rozproszonej i repozytoriów takich jak SharePoint, Box i Google Drive. Dostęp do prywatnych współużytkowanych zasobów plikowych SharePoint i plików udostępnionych w systemie Windows jest realizowany za pośrednictwem bramy MaaS360 Gateway for Documents. Zarządzając dokumentami za pomocą usługi MaaS360, można stosować kontrolę wersji, poddawać dokumenty audytowi i chronić je przed utratą danych za pomocą opcji strategii DLP (Data Loss Prevention). Opcje te mogą obejmować obowiązek uwierzytelniania,

ograniczenie możliwości kopiowania i wklejania oraz blokowanie dokumentu przed otwarciem lub udostępnieniem w innych aplikacjach.

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Mobile Document Sync umożliwia synchronizowanie zawartości użytkowników na zarządzanych urządzeniach mobilnych. Dzięki temu administratorzy mogą zagwarantować, że strategie ochrony zawartości użytkownika, np. ograniczenia możliwości wycinania, kopiowania i wklejania oraz blokada otwierania lub udostępniania zawartości w innych aplikacjach, zostały wdrożone na wszystkich urządzeniach. Zawartość jest przechowywana w bezpieczny sposób zarówno w chmurze, jak i na urządzeniu, a dostęp do niej można uzyskać tylko za pośrednictwem aplikacji MaaS360 Doc Catalogue.

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Mobile Document Editor to pakiet biurowy o ogromnych możliwościach, który umożliwia pracę nad dokumentami służbowymi na urządzeniach mobilnych. Pakiet ten oferuje następujące funkcje:

- tworzenie i edytowanie plików .DOC, .PPT oraz .XLS;
- korzystanie z trybu prezentacji slajdów;
- wygodną pracę z załącznikami do wiadomości e-mail i innymi plikami za pomocą rozwiązania MaaS360 for iOS.

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) i IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

Usługa MaaS360 Gateway for Documents umożliwia wykorzystanie rozwiązania MaaS360 Mobile Content Management w celu zaoferowania dodatkowego i bezproblemowego dostępu urządzeń poza siecią korporacyjną do wewnętrznych serwisów Connections i SharePoint, udostępnionych plików Windows i innych składnic plików bez potrzeby stosowania pełnej konfiguracji VPN na urządzeniu. Do korzystania z usługi MaaS360 Gateway for Documents niezbędny jest zakup usługi MaaS360 Mobile Content Management. Obsługiwane systemy operacyjne to iOS 5.0 oraz Android 4.0 lub nowsze.

1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) i IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

Usługa MaaS360 Email Management udostępnia kluczowe funkcje obsługi rozwiązań Microsoft Exchange ActiveSync oraz Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: zapewnia obsługę urządzeń mobilnych łączących się z serwerem Microsoft Exchange za pośrednictwem protokołu ActiveSync. Oferowane możliwości obejmują podstawowe funkcje zarządzania urządzeniem mobilnym, takie jak możliwość konfigurowania urządzeń, tworzenia i wdrażania strategii ActiveSync (hasło, blokada lub zezwolenie na dostęp do poczty elektronicznej), a także wykonywanie działań na urządzeniu, takich jak blokowanie i czyszczenie oraz generowanie szczegółowych raportów o atrybutach urządzenia.
- Lotus Traveler: obsługa urządzeń mobilnych łączących się z produktem IBM Lotus Notes® za pośrednictwem protokołu Lotus Traveler. Oferowane funkcje obejmują możliwość konfigurowania urządzeń, ich blokowania lub dopuszczania, egzekwowania strategii haseł, czyszczenia urządzeń oraz generowania szczegółowych raportów o atrybutach urządzeń.

1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) i IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Browser to w pełni funkcjonalna przeglądarka WWW umożliwiająca uzyskanie dostępu do korporacyjnego intranetu oraz zapewniająca zgodność ze strategiami dotyczącymi zawartości. Jest to możliwe dzięki filtrowaniu serwisów WWW i wdrażaniu strategii bezpieczeństwa gwarantujących, że użytkownicy uzyskują dostęp tylko do zatwierdzonej zawartości WWW. Zawartość taką można definiować na podstawie szeregu różnych kategorii, takich jak serwisy społecznościowe, treści dla dorosłych albo serwisy zawierające szkodliwe oprogramowanie. Można również wyłączać wbudowane przeglądarki WWW urządzenia albo przeglądarki WWW innych producentów, stosując strategię aplikacji lub listy zablokowanych obiektów („czarne listy”) w połączeniu z rozwiązaniem MobileFirst Protect Devices. Zakres możliwości obejmuje ponadto tworzenie list wyjątków („białych list”) serwisów WWW, ograniczanie plików cookie, zarządzanie obsługą funkcji kopiowania, wklejania i drukowania oraz włączanie trybu Kiosk.

1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) i IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Gateway for Browser umożliwia uzyskiwanie dostępu z obsługiwanego urządzenia do zatwierdzonych wewnętrznych serwisów WWW bez potrzeby stosowania pełnej konfiguracji połączenia VPN na urządzeniu.

1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) i IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

Zapewnia obsługę urządzeń połączonych z serwerem BlackBerry Enterprise Server (BES) z wykorzystaniem interfejsów API BlackBerry. Zakres możliwości obejmuje wykonywanie zadań zdalnych, takich jak wysyłanie wiadomości, resetowanie hasła, przypisywanie strategii BES oraz czyszczenie urządzenia, a także szczegółowe raporty o atrybutach urządzeń. Niezbędne jest zainstalowanie rozwiązania MaaS360 Cloud Extender. Produkt dostępny tylko do urządzeń wyświetlanych lub zarządzanych za pomocą programu MaaS360 za pośrednictwem serwera BES 5.0.

1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) i IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Mobile Expense Management umożliwia administratorom tworzenie zasad wykorzystania danych i przypisywanie ich do obsługiwanego urządzeń, zarządzanych za pomocą programu MaaS360. Zasady można przypisywać na poziomie urządzenia lub grupy albo na poziomie globalnym. Można również konfigurować progi alertów i przysyłanie wiadomości na potrzeby używania danych zarówno we własnej sieci, jak i w roamingu.

1.14 IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) i IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

Pakiet produktów obejmujący rozwiązania MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Service oraz MaaS360 Mobile Expense Management.

1.15 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) i IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

Pakiet produktów obejmujący rozwiązania MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service oraz MaaS360 Secure Mobile Browser.

1.16 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) i IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Secure Mobile Mail to odrębna, bezpieczna aplikacja biurowa, umożliwiająca użytkownikom uzyskiwanie dostępu do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych oraz zarządzanie nimi. Można w niej wdrażać kontrolę wiadomości e-mail i załączników w celu zapobiegania wyciekaniu danych poprzez ograniczenie możliwości przysyłania lub przenoszenia zawartości do innych aplikacji. Ponadto można wymuszać uwierzytelnianie, ograniczać możliwość wycinania, kopiowania i wklejania, a także blokować załączniki e-mail w taki sposób, aby możliwe było tylko ich wyświetlanie.

1.17 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) i IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

MaaS360 Gateway Suite zapewnia bezproblemową komunikację obsługiwanego aplikacji w systemach iOS i Android z zasobami w wewnętrznej sieci przedsiębiorstwa.

1.18 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) i IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step Up dla dotychczasowych Klientów

Pakiet produktów obejmujący rozwiązania MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor oraz MaaS360 Mobile Document Sync.

1.19 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management oferuje rozszerzone funkcje zabezpieczeń urządzeń mobilnych, obejmujące wykrywanie szkodliwego oprogramowania i zaawansowanych technik typu jailbreak/root. Dzięki rozwiązaniu MaaS360 Mobile Threat Management Klient może skonfigurować i obsługiwać strategię zgodności w odniesieniu do wykrytego szkodliwego oprogramowania i innych słabych punktów zabezpieczeń.

1.20 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) umożliwia użytkownikom przesyłanie pakietów aplikacji i dokumentów do systemu dystrybucji zawartości MaaS360.

IBM MaaS360 udostępnia 1 GB pamięci masowej dla każdego Klienta i umożliwia wykorzystanie przepustowości wynoszącej 6 GB rocznie na każde urządzenie w ramach współużytkowanej puli przepustowości. Cała pula przepustowości jest współużytkowana przez wszystkie urządzenia. Ten podstawowy przydział pamięci masowej i przepustowości nie wzrasta, bez względu na liczbę nabytych pakietów produktów lub pozycji. Klient musi nabyć dodatkową pamięć masową i/lub przepustowość, jeśli używana lub wymagana wielkość tych zasobów przekracza udostępnioną wielkość podstawową.

1.21 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) umożliwia użytkownikom wykupienie określonej, łącznej ilości pamięci masowej na dane, używanej w połączeniu z usługą MaaS360 Content Service (SaaS).

1.22 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) umożliwia użytkownikom wykupienie określonej, łącznej przepustowości używanej w połączeniu z usługą MaaS360 Content Service (SaaS).

1.23 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Jest to usługa przeznaczona dla małych i średnich przedsiębiorstw, która zapewnia szybką i prostą metodę zdalnej konfiguracji smartfonów i tabletów, wdrażania strategii bezpieczeństwa, przesyłania aplikacji i dokumentów oraz ochrony danych na urządzeniach firmowych i prywatnych. Klient może uzyskać dostęp do opcji zarządzania mobilnością odpowiednich dla swojej firmy w sposób szybki, łatwy i ekonomiczny.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)

Jest to usługa umożliwiająca Klientom obsługę urządzeń, w tym komputerów z systemami OS Xi Windows oraz smartfonów i tabletów, obejmującą czynności związane z ich rejestrowaniem, konfigurowaniem, zarządzaniem nimi i generowaniem raportów. Pozwala to przedsiębiorstwom utrzymać spójność strategii i profili bezpieczeństwa na urządzeniach należących do firmy i na prywatnych urządzeniach pracowników, którymi zarządza się z jednej konsoli MaaS360.

1.24.1 Windows

MaaS360 Laptop Management (SaaS) dla komputerów osobistych z systemem Windows umożliwia bezprzewodowe rejestrowanie urządzeń i generowanie raportów dotyczących zarządzania zasobami obejmującymi sprzęt, system operacyjny i oprogramowanie. Moduł raportowania bezpieczeństwa punktów końcowych przekazuje interaktywne raporty i analizy danych dla aplikacji dostarczonych przez Klienta, takich jak programy antywirusowe, systemy tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych, narzędzia do szyfrowania danych i osobisty firewall, a także zgłasza braki w poprawkach do systemu operacyjnego. Moduł ochrony danych przedstawia interaktywne raporty i analizy dotyczące usług bezpieczeństwa, obejmujących szyfrowanie danych, zapobieganie wyciekom danych, tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych oraz inne aplikacje zintegrowane. Obsługiwane są systemy operacyjne Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ i Windows 8+ Pro (w tym odpowiednio ich edycje 32- i 64-bitowe).

Dostępne są następujące działania w odniesieniu do urządzeń:

- wysyłanie wiadomości na urządzenie;
- blokowanie urządzenia;
- określanie lokalizacji urządzenia (wymagana jest usługa MaaS360 Laptop Location);
- zatrzymywanie, uruchamianie i restartowanie usług;
- zamykanie i ponowne uruchamianie;
- usuwanie danych z dysku twardego;
- konfigurowanie ustawień poprawek;
- dystrybuowanie oprogramowania.

1.24.2 Mac OS X

MaaS360 Laptop Management (SaaS) dla komputerów z systemem Mac OS X umożliwia bezprzewodowe rejestrowanie urządzeń i generowanie raportów dotyczących zarządzania zasobami obejmującymi sprzęt, system operacyjny i oprogramowanie. Moduł raportowania bezpieczeństwa punktów końcowych przekazuje interaktywne raporty i analizy danych dla aplikacji dostarczonych przez Klienta, takich jak programy antywirusowe, systemy tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych, narzędzia do szyfrowania danych i osobisty firewall, a także zgłasza braki w poprawkach do systemu operacyjnego. Moduł ochrony danych przedstawia interaktywne raporty i analizy dotyczące usług bezpieczeństwa, obejmujących szyfrowanie danych. Moduł zarządzania konfiguracją umożliwia zdalne zarządzanie wieloma ustawieniami urządzeń i użytkowników, takimi jak hasła, adresy e-mail, sieć VPN i połączenia Wi-Fi. Obsługiwany jest system operacyjny Mac OS X w wersji 10.7.3 lub nowszej.

Dostępne są następujące działania w odniesieniu do urządzeń:

- blokowanie urządzenia;
- usuwanie danych z dysku twardego;
- zmiana strategii urządzenia.

1.25 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

Usługa MaaS360 Laptop Location (SaaS) umożliwia określanie lokalizacji obsługiwanych laptopów i tabletów. MaaS360 zgłasza współrzędne określające lokalizację adresu Wi-Fi lub IP i przekształca te informacje do łatwo zrozumiałej postaci. Gdy urządzenie jest włączone, można sprawdzić jego aktualne położenie. MaaS360 przechowuje zgłaszane dane o położeniu, co umożliwia późniejsze przeglądanie historii lokalizacji. Do korzystania z tej usługi wymagane jest rozwiązanie MaaS360 Laptop Management (SaaS) for Windows. Obsługiwane są systemy operacyjne Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ i Windows 8+ Pro (w tym odpowiednio ich edycje 32- i 64-bitowe).

1.26 IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Usługa ta oferuje funkcje dostępne w rozwiązaniu MaaS360 Laptop Management (SaaS), uzupełnione o następujące możliwości:

- Funkcję przesyłania pakietów do platformy MaaS360 Content Service (SaaS) i planowania harmonogramu dystrybucji zawartości na urządzenia zarządzane za pośrednictwem usługi MaaS360 Laptop Management (SaaS) na system Microsoft Windows. Klient kontroluje wszystkie aspekty dystrybucji, w tym instrukcje instalacji oraz definiowanie celu, którym może być urządzenie, grupa lub poziom globalny. Klient odpowiada za tworzenie wszystkich pakietów i plików instalacyjnych. IBM nie udziela wsparcia w zakresie tworzenia pakietów instalacyjnych.

1.27 IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)

Usługa ta pozwala przedsiębiorstwom na utrzymywanie spójności strategii i profili bezpieczeństwa na urządzeniach należących do firmy i na prywatnych urządzeniach pracowników, którymi zarządza się z jednej konsoli.

1.28 IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Pakiet ten umożliwia przeglądanie i kontrolowanie urządzeń mobilnych i przeznaczonych dla nich aplikacji, które są dołączane do sieci organizacji Klienta. Pozwala na zarządzanie urządzeniami mobilnymi oraz powiązаныmi z nimi aplikacjami i wydatkami z jednego ekranu.

1.29 IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Pakiet ten oferuje wszystkie możliwości pakietu MaaS360 Essentials Suite, a ponadto odrębną, dobrze zabezpieczoną aplikację biurową, która umożliwia każdemu użytkownikowi uzyskanie dostępu do jego poczty elektronicznej, kalendarza, kontaktów i czatu oraz zarządzanie nimi.

1.30 IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Pakiet ten oferuje wszystkie możliwości pakietu MaaS360 Deluxe Suite, a ponadto zabezpieczenia aplikacji dla urządzeń mobilnych, bezpieczną przeglądarkę mobilną oraz zarządzanie zawartością znajdującą się na urządzeniach mobilnych.

1.31 IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Pakiet ten oferuje wszystkie możliwości pakietu MaaS360 Premier Suite, a ponadto funkcje zarządzania zagrożeniami urządzeń mobilnych oraz edycji i synchronizacji dokumentów.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona) i nie ma zastosowania do Oprogramowania Pomocniczego. Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Mniej niż 99,8%	2%
Mniej niż 98,8%	5%
Mniej niż 95,0%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestoju w miesiącu obowiązywania umowy = 425 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 425 minut Przestoju = 42 775 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,0% w miesiącu obowiązywania umowy
--	--

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone przez telefon, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem rozmowy sieciowej.

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności
1	Problemy lub błędy związane z usługą, które utrudniają lub uniemożliwiają w wszystkim użytkownikom wykonywanie zwykłych czynności w ramach działalności gospodarczej. Problemy lub błędy powodowane przez usługę, które mają katastrofalne skutki dla normalnej działalności gospodarczej.
2	Problemy lub błędy związane z usługą, które utrudniają lub uniemożliwiają znacznej części użytkowników wykonywanie zwykłych czynności w ramach działalności gospodarczej. Problemy lub błędy powodowane przez usługę, które mają poważne skutki dla normalnej działalności gospodarczej.
3	Problemy lub błędy związane z usługą, które utrudniają lub uniemożliwiają niewielkiej części użytkowników wykonywanie zwykłych czynności w ramach działalności gospodarczej. Problemy lub błędy powodowane przez usługę, które mają znaczące skutki dla normalnej działalności gospodarczej.
4	Problemy lub błędy związane z usługą, które utrudniają lub uniemożliwiają jednemu użytkownikowi wykonywanie zwykłych czynności w ramach działalności gospodarczej. Problemy lub błędy powodowane przez usługę, które mają mniej istotne skutki dla normalnej działalności gospodarczej.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Gigabajt**. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30. potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajty). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Zarządzane Urządzenie Klienta**. Urządzenie Klienta to pojedyncze urządzenie komputerowe lub telemetryczne bądź pojedyncze urządzenie w postaci czujnika specjalnego przeznaczenia, które

żąda wykonania lub otrzymuje do wykonania zestaw komend, procedur lub aplikacji z innego systemu komputerowego bądź też dostarcza dane do takiego systemu, zazwyczaj określanego jako serwer lub zarządzanego w inny sposób przez serwer. Wiele Urzędzeń Klientkich może współużytkować dostęp do jednego serwera. Aby umożliwić użytkownikowi wykonywanie pracy, Urządzenie Klientkie może być programowalne lub wyposażone w funkcje przetwarzania. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia dla każdego Urządzenia Klientkiego zarządzanego za pomocą Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Urządzenie Klientkie**. Urządzenie Klientkie to pojedyncze urządzenie komputerowe lub telemetryczne bądź pojedyncze urządzenie w postaci czujnika specjalnego przeznaczenia, które żąda wykonania lub otrzymuje do wykonania zestaw komend, procedur lub aplikacji z innego systemu komputerowego bądź też dostarcza dane do takiego systemu, zazwyczaj określanego jako serwer lub zarządzanego w inny sposób przez serwer. Wiele Urzędzeń Klientkich może współużytkować dostęp do jednego serwera. Aby umożliwić użytkownikowi wykonywanie pracy, Urządzenie Klientkie może być programowalne lub wyposażone w funkcje przetwarzania. Klient musi uzyskać uprawnienia dla każdego Urządzenia Klientkiego, które uruchamia Usługę Przetwarzania w Chmurze, dostarcza do niej dane, korzysta z udostępnianych przez nią usług lub w inny sposób uzyskuje do niej dostęp w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania, czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

6.1 Automatyczne odnowienie

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

ODNOWIENIE BĘDZIE OBEJMOWAĆ TAKĄ SAMĄ LICZBĘ UPRAWNIENÍ CO PIERWOTNE ZAMÓWIENIE LUB WIĘKSZĄ, ALBO LICZBĘ UPRAWNIENÍ WYNIKAJĄCĄ ZE ZGŁASZANEGO MIESIĘCZNEGO WYKÓRZYSTANIA W MIESIĄCU POPRZEDZAJĄCYM WYSTAWIENIE FAKTURY ZA ODNOWIENIE, CHYBA ŻE IBM OTRZYMA POWIADOMIENIE OKREŚLAJĄCE INNĄ LICZBĘ UPRAWNIENÍ DO ODNOWIENIA.

ODNOWIENIE OFERTY TYPU STEP-UP BĘDZIE OBEJMOWAĆ TAKĄ SAMĄ LICZBĘ UPRAWNIENÍ, JAK PIERWOTNE ZAMÓWIENIE.

6.2 Rozliczanie ciągle

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowiedzi ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje Oprogramowanie Pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

8. Informacje dodatkowe

8.1 Ograniczenia dotyczące wersji Step Up

Oferty Usług Przetwarzania w Chmurze określone jako „wersja Step Up dla obecnych Klientów” („usługa SaaS w wersji Step Up”) są przeznaczone wyłącznie dla Klientów, który uprzednio lub równocześnie nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM wskazanego w nazwie oferty usług SaaS w wersji Step Up. Na przykład Klient, który nabywa usługę „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) – wersja Step Up dla obecnych Klientów”, musi dysponować uprawnieniami licencyjnymi do powiązanego programu, którym jest IBM MobileFirst Protect. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step Up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

W przypadku nabycia usługi SaaS w wersji Step Up Klient nie może używać tych samych uprawnień licencyjnych w odniesieniu do powiązanego programu IBM w środowisku lokalnym oraz w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step Up. Na przykład jeśli Klient posiada 250 uprawnień do Zarządzanych Urządzeń Klientkich na powiązany program IBM i nabeździe 100 uprawnień do Zarządzanych Urządzeń Klientkich w wersji Step-up, to może zarządzać 100 takimi urządzeniami w środowisku Usługi Przetwarzania w Chmurze w ramach oferty Step-up oraz 150 urządzeniami w ramach uprawnień do oprogramowania zainstalowanego lokalnie.

Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanych programów IBM. W okresie subskrypcji usługi SaaS w wersji Step Up Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi SaaS w wersji Step Up. Klient traci prawo do używania usługi SaaS w wersji Step Up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanych programów IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanych programów IBM.

8.2 Informacje cookie

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.3 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje zdrowotne.

8.4 Dane normatywne

Bez względu na stanowiące inaczej warunki, IBM ma prawo przechowywać i wykorzystywać dane odzwierciedlające indywidualny sposób korzystania przez autoryzowanych użytkowników Klienta z Usług Przetwarzania w Chmurze w postaci zbiorczej i anonimowej (tzn. w postaci, która uniemożliwia zidentyfikowanie Klienta i jego autoryzowanych użytkowników jako źródła danych, oraz z pominięciem wszelkich informacji umożliwiających identyfikację osobistą), przy czym dane te będą przechowywane i używane wyłącznie do prowadzenia badań i analiz normatywnych, przygotowywania demonstracji oraz raportowania.

8.5 Legalne używanie i wyrażenie zgody

8.5.1 Zgoda na gromadzenie i przetwarzanie danych

Usługa Przetwarzania w Chmurze jest przeznaczona do zarządzania urządzeniami mobilnymi, a także ich udostępniania, monitorowania i nadzorowania. Usługa gromadzi dane użytkowników i urządzeń autoryzowanych przez Klienta do korzystania z zasubskrybowanej przez niego Usługi Przetwarzania w Chmurze. Usługa Przetwarzania w Chmurze gromadzi informacje, które same w sobie lub w pewnych kombinacjach mogą być uznawane za dane osobowe według ustawodawstwa niektórych krajów. Gromadzone dane mogą obejmować imię i nazwisko autoryzowanego użytkownika, jego numer telefonu, zarejestrowany adres e-mail i lokalizację urządzenia, identyfikator użytkownika i historię przeglądania na podstawie pochodzących z przeglądarki MaaS360 informacji o sprzęcie, oprogramowaniu i ustawieniach użytkownika końcowego, a także informacje generowane przez urządzenie. Klient upoważnia IBM do gromadzenia, przetwarzania i używania tych informacji zgodnie z niniejszym Opiskiem Usługi.

8.5.2 Świadoma zgoda właścicieli danych

Korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może podlegać różnym przepisom i regulacjom. Z Usługi Przetwarzania w Chmurze można korzystać wyłącznie do celów zgodnych z prawem oraz w sposób zgodny z prawem. Klient zgadza się korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami, regulacjami i strategiami oraz przyjąć pełną odpowiedzialność za przestrzeganie takich przepisów, regulacji i strategii.

Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska wszelkie w pełni świadome zgody, uprawnienia lub licencje, które są niezbędne, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z Usług Przetwarzania w Chmurze oraz aby zezwolić IBM (w roli przetwarzającego dane Klienta) na gromadzenie i przetwarzanie informacji za pośrednictwem Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient niniejszym upoważnia IBM do uzyskania w pełni świadomej zgody, która jest niezbędna, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz aby gromadzić i przetwarzać informacje na zasadach opisanych w umowie licencyjnej z użytkownikiem końcowym, dostępnej pod adresem <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

8.6 Przechowywanie danych

IBM usunie wszelkie zgromadzone informacje, które mogą zawierać Dane Osobowe, po rozwiązaniu lub wygaśnięciu okresu obowiązywania niniejszego Opisu Usługi, z wyłączeniem informacji, które IBM ma obowiązek przechowywać w celach określonych powyżej bądź zgodnie z obowiązującym prawem lub regulacjami. IBM będzie przechowywać takie informacje przez okres wymagany ze względu na te cele bądź wskazany w odnośnym przepisie lub regulacji.

8.7 Ochrona danych

8.7.1 Przekazywanie danych za granicę

Jeśli Klient udostępnia dane osobowe w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze IBM w krajach członkowskich Unii Europejskiej, w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii, Szwajcarii, Turcji lub innym kraju europejskim, w którym zostały uchwalone miejscowe przepisy dotyczące ochrony danych, to wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości, w tym wszelkich danych osobowych, poza granicami kraju w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami i wymaganiami za pośrednictwem podmiotów przetwarzających i podwykonawców przetwarzania w następujących krajach spoza Europejskiej Strefy Ekonomicznej oraz w krajach, które zdaniem Komisji Europejskiej zapewniają należyty poziom bezpieczeństwa:

Nazwa podmiotu przetwarzającego / podwykonawcy przetwarzania	Rola (przetwarzający lub podwykonawca przetwarzania)	Lokalizacja
IBM Corporation	Podwykonawca przetwarzania	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, Stany Zjednoczone I
IBM India Private Limited	Podwykonawca przetwarzania	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029, Indie

Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze.

8.7.2 Ochrona danych w Unii Europejskiej

Jeśli Klient udostępnia dane osobowe w ramach Usług Przetwarzania w Chmurze IBM w krajach członkowskich Unii Europejskiej, w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii, Szwajcarii, Turcji lub innym kraju europejskim, w którym zostały uchwalone miejscowe przepisy dotyczące ochrony danych, lub jeśli w krajach tych znajdują się autoryzowani użytkownicy bądź urządzenia z firmy Klienta, wówczas Klient, jako wyłączny administrator, mianuje IBM podmiotem przetwarzającym dane osobowe (zgodnie z definicją tych terminów w dyrektywie 95/46/WE). IBM będzie przetwarzać takie Dane Osobowe tylko w zakresie wymaganym do udostępnienia Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z opublikowanymi przez IBM opisami Usług Przetwarzania w Chmurze, a Klient potwierdza, że przetwarzanie to jest zawsze zgodne z jego instrukcjami.

8.8 Dane dotyczące bezpieczeństwa

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, która obejmuje czynności z zakresu raportowania, IBM będzie przygotowywać i utrzymywać informacje pozbawione danych identyfikacyjnych oraz informacje zagregowane, pochodzące z Usługi Przetwarzania w Chmurze („Dane dotyczące Bezpieczeństwa”). Dane dotyczące Bezpieczeństwa nie mogą umożliwiać zidentyfikowania Klienta ani innych osób fizycznych z zastrzeżeniem postanowień punktu (d) poniżej. Klient zezwala IBM na wykorzystywanie i/lub kopiowanie Danych dotyczących Bezpieczeństwa wyłącznie w celu:

- a. publikowania i/lub dystrybuowania Danych dotyczących Bezpieczeństwa (np. w opracowaniach i/lub analizach związanych z cyberbezpieczeństwem);
- b. opracowywania i udoskonalania produktów i usług;
- c. prowadzenia badań we własnym zakresie i z udziałem osób trzecich;
- d. udostępniania zgodnie z prawem potwierdzonych informacji na temat sprawcy będącego osobą trzecią.