

IBM-ova platforma MaaS360 (SaaS)

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

MaaS360 Protect je platforma v oblaku, ki je preprosta za uporabo in vključuje vse ključne funkcije za celovito upravljanje sodobnih mobilnih naprav z operacijskimi sistemi iOS, Android, Windows in Blackberry. Sledi kratek opis storitev v oblaku:

1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

Glavne funkcije upravljanja mobilnih naprav (MDM, Mobility Device Management) vključujejo vpis naprave, konfiguracijo, upravljanje varnostnega pravilnika in dejanja naprave, kot so pošiljanje sporočila, iskanje lokacije, zaklepanje in brisanje. Napredne funkcije MDM vključujejo pravila za samodejno skladnost, nastavitve zasebnosti za lastne naprave, ki jih zaposleni uporabljajo na delovnem mestu (BYOD, Bring Your Own Device) ter nadzorne plošče in poročanje za obveščanje o mobilnosti.

1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Mobile Application Management ponuja možnost dodajanja aplikacij in distribucijo teh aplikacij podprtim napravam, ki jih upravlja MaaS360. To vključuje katalog aplikacij MaaS360, ki je aplikacija na napravi, s katero si lahko uporabniki ogledajo, namestijo in si nastavijo možnosti za opozarjanje na posodobljene, upravljane aplikacije.

1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Mobile Application Security ponuja dodatno zaščito podatkov za aplikacije podjetja, ki med razvojem uporabljajo WorkPlace SDK, ali nalaganje aplikacij za aplikacije iOS (.ipa), zagotavljanje profila ter podpisovanje certifikata za samodejno integracijo. Mobile Application Security v aplikacijo integrira zbirko Productivity Suite. S tem je omogočena enotna prijava, dostop do intraneta prek prehoda Mobile Enterprise Gateway in uveljavljanje nastavitev za zaščito podatkov.

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) in IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Gateway for Apps omogoča uporabnikom, ki niso v omrežju podjetja, nemoten dostop do notranjih aplikacijskih virov, ne da bi bilo treba vzpostaviti povezavo z navideznim zasebnim omrežjem (VPN) za celotno napravo.

1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Mobile Content skrbniku omogoča dodajanje in porazdeljevanje dokumentov v podprte naprave, ki jih upravlja IBM MaaS360 Mobile Device Management. Ponudba vključuje IBM MaaS360 Doc Catalogue – vsebnik v napravi, zaščiten z geslom, s katerim lahko uporabniki varno in preprosto dostopajo do dokumentov, si jih ogledajo in dajo v skupno rabo. Vključuje nemoten dostop do porazdeljene vsebine in repozitorijev, kot so SharePoint, Box in Google Drive. Dostop do zasebnih datotek SharePoint in Windows v skupni rabi je na voljo prek MaaS360 Gateway for Documents. Za dokumente, ki se upravljajo prek MaaS360, je omogočen nadzor različic, preverjanje in zaščita prek možnosti pravilnika za preprečevanje izgube podatkov (DLP), kot so zahtevano preverjanje pristnosti, omejena funkcija kopiraj-prilepi in blokirano odpiranje ali skupna raba v drugih aplikacijah.

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Mobile Document Sync uporabnikom omogoča sinhronizacijo uporabniške vsebine med upravljanimi mobilnimi napravami. Skrbniki lahko zagotovijo, da se pravila, kot so omejitve rezanja, kopiranja in lepljenja ter blokiranje odpiranja ali souporabe vsebine v drugih aplikacijah, uporabljajo za

uporabniško vsebino na napravah. Vsebina je varno shranjena v oblaku in napravi, do nje pa je mogoče dostopati le prek vsebnika MaaS360 Doc Catalogue.

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Mobile Document Editor je zmogljiva zbirka, ki uporabnikom omogoča delo s poslovnimi dokumenti na poti. Ponudba MaaS360 Mobile Document Editor omogoča:

- izdelavo in urejanje datotek .DOC, .PPT in .XLS;
- predstavitveni način za diapozitive;
- preprosto delo s priponkami e-pošte in drugimi datotekami MaaS360 for iOS.

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) in IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Gateway for Documents omogoča organizacijam, da lahko prek ponudbe MaaS360 Mobile Content Management dodatno ponudijo napravam, ki niso v omrežju podjetja, nemoten dostop do notranjih spletnih mest Connections, spletnih mest SharePoint, souporabe datotek Windows in drugih datotečnih shramb, ne da bi bilo treba vzpostaviti povezavo z navideznim zasebnim omrežjem (VPN) za celotno napravo. Če želi naročnik uporabljati ponudbo MaaS360 Gateway for Documents, mora kupiti ponudbo MaaS360 Mobile Content Management. Podpira iOS 5.0 in Android 4.0 ali novejšo različico.

1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) in IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Email Management vključuje glavne funkcije za podporo izdelkov Microsoft Exchange ActiveSync in Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync zagotavlja podporo za mobilne naprave, ki se prek protokola ActiveSync povezujejo s storitvijo Microsoft Exchange. Vključene so osnovne funkcije upravljanja mobilnih naprav, kot so zmožnost konfiguriranja naprav, ustvarjanje, uveljavljanje pravilnikov ActiveSync (koda gesla, blokiranje ali omogočanje dostopa do e-pošte) in izvajanje dejanj naprave, kot je zaklepanje in brisanje ter podrobno poročilo o atributih naprave.
- Lotus Traveler: zagotavlja podporo za mobilne naprave, povezane z IBM Lotus Notes® prek protokola Lotus Traveler. Med funkcije je vključena zmožnost konfiguracije naprav, blokiranje ali omogočanje naprav, uveljavljanje pravilnikov o kodah gesel, brisanje vsebine naprav in razvijanje podrobnega poročila o atributih naprav.

1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) in IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Browser je spletni brskalnik z vsemi funkcijami, ki zagotavlja dostop do intranetnih spletnih mest podjetja in skladnost pravilnikov o vsebini z določanjem filtriranja spletnih mest in varnostnih pravilnikov, s čimer se zagotovi, da uporabniki dostopajo le do odobrene spletne vsebine, ki temelji na številnih kategorijah vsebine, kot so družabna omrežja, občutljiva vsebina ali zlonamerna spletna mesta. Ponudba, če je skupaj s ponudbo MobileFirst Protect Devices, vključuje onemogočanje izvornih spletnih brskalnikov in spletnih brskalnikov neodvisnih ponudnikov prek pravilnika aplikacije ali uvrstitve na črni seznam. Omogoča beli seznam izjem za spletna mesta, omejitev piškotkov, funkcije kopiranja, lepljenja in tiskanja ter omogočanje načina prodajnega avtomata.

1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) in IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Protect Gateway for Browser podprtim napravam omogoča dostop do odobrenih notranjih spletnih mest, ne da bi bilo treba vzpostaviti povezavo z navideznim zasebnim omrežjem (VPN) na ravni celotne naprave.

1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) in IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

Nudi podporo za mobilne naprave, povezane s strežnikom BlackBerry Enterprise Server (BES), z uporabo API-jev BlackBerry. Funkcije vključujejo oddaljena dejanja, kot so pošiljanje sporočila, ponastavitev kode gesla, dodeljevanje pravilnika BES in brisanje vsebine ter podrobno poročanje o atributih naprav. Potrebna je namestitev MaaS360 Cloud Extender. Na voljo je samo za naprave, za katere je mogoče ogledovanje ali upravljanje z aplikacijo MaaS360 prek BES 5.0.

1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) in IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Mobile Expense Management skrbniku omogoča ustvarjanje in dodeljevanje pravilnikov za uporabo podatkov podprtim napravam, ki jih upravlja MaaS360, ter dodeljevanje teh pravilnikov na ravni naprave, skupine ali globalni ravni in konfiguracijo pragov opozoril ter sporočanje podatkov v omrežju in gostovanju.

1.14 IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) in IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike na ponudbe IBM MaaS360

Zbirka/paket izdelkov, ki vključujejo MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Service in MaaS360 Mobile Expense Management.

1.15 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) in IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

Zbirka/paket izdelkov, ki vključujejo MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service in MaaS360 Secure Mobile Browser.

1.16 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) in IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Secure Mobile Mail zagotavlja ločeno aplikacijo za produktivnost v pisarni, s katero lahko uporabniki dostopajo do in upravljajo e-pošto, koledar in stike ter nadzorujejo e-poštna sporočila in priponke, s čimer se prepreči uhajanje podatkov, tako da se omeji posredovanje ali premik vsebine v druge aplikacije, uveljavi preverjanje pristnosti, omeji možnost izreži-kopiraj-prilepi in zaklenejo e-poštne priponke, tako da so na voljo le za ogled.

1.17 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) in IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

MaaS360 Gateway Suite podprtim aplikacijam v sistemih iOS in Android omogoča nemoteno komunikacijo z viri v notranjem omrežju podjetja.

1.18 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) in IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

Zbirka/paket izdelkov, ki vključujejo MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor in MaaS360 Mobile Document Sync.

1.19 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management zagotavlja napredno mobilno zaščito z zaznavanjem zlonamerne programske opreme na mobilnih napravah in naprednim zaznavanjem nepooblaščenega dostopa do naprave za pisanje in branje ("jailbreak") oz. nepooblaščenega skrbniškega dostopa ("root"). S ponudbo MaaS360 Mobile Threat Management lahko naročnik nastavi in upravlja pravilnike o skladnosti glede zaznane zlonamerne programske opreme in drugih varnostnih ranljivosti.

1.20 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) uporabnikom omogoča nalaganje paketov aplikacij in dokumentov v sistem MaaS360 Content Distribution.

Storitev IBM MaaS360 vsakemu naročniku zagotavlja 1 GB prostora za shranjevanje. Storitev IBM MaaS360 zagotavlja tudi 6 GB uporabe pasovne širine na napravo na leto kot zaloge pasovne širine v skupni rabi. Celotna zaloga pasovne širine je v skupni rabi med vsemi napravami. Osnovni prostor za shranjevanje in dodeljena pasovna širina se ne povečata ne glede na število kupljenih paketov izdelkov ali vrstičnih postavk. Naročniki morajo kupiti dodaten prostor za shranjevanje in/ali pasovno širino za vsakršno porabljeno količino, ki presega zagotovljeno osnovno količino.

1.21 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) uporabnikom omogoča možnost nakupa celotne shrambe podatkov, ki je na voljo za uporabo z MaaS360 Content Service (SaaS).

1.22 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) uporabnikom omogoča možnost nakupa celotne pasovne širine, ki je na voljo za uporabo z MaaS360 Content Service (SaaS).

1.23 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Majhnim in srednje velikim podjetjem omogoča, da lahko hitro in preprosto oddaljeno konfigurirajo pametne telefone in tablične računalnike, uveljavijo varnostne pravilnike, prenesejo aplikacije in dokumente ter zaščitijo podatke v poslovnih in osebnih napravah. Naročnik lahko hitro, enostavno in ugodno pridobi dostop do ustreznih zmogljivosti za upravljanje mobilnosti za svoje poslovanje.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)

Naročniku omogoča vpis, konfiguriranje, upravljanje in poročanje v napravah s sistemoma OS X in Windows, skupaj s pametnimi telefoni in tabličnimi računalniki. Organizacije lahko vzdržujejo dosledne varnostne pravilnike in profile tako v napravah podjetja kot v napravah zaposlenih v okviru iste konzole za upravljanje MaaS360.

1.24.1 Windows

MaaS360 Laptop Management (SaaS) za računalnike s sistemom Windows omogoča brezžični vpis ter poročanje o upravljanju zaloge na podlagi informacij o strojni opremi, operacijskem sistemu in programski opremi. Modul poročanja o varnosti končne točke omogoča interaktivno poročanje in analizo podatkov za aplikacije, ki jih zagotovi naročnik, kot so protivirusna zaščita, varnostno kopiranje/obnovitev, šifriranje podatkov in osebni požarni zid ter manjkajoči popravki za operacijski sistem. Modul zaščite podatkov omogoča interaktivno poročanje in analizo za varnostne storitve, kar vključuje šifriranje podatkov, preprečevanje uhajanja podatkov in varnostno kopiranje/obnovitev ter druge integrirane aplikacije. Podprti so operacijski sistemi Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ in Windows 8+ Pro (vključno z 32-bitno in 64-bitno različico, kjer je ustrezno).

Vključena dejanja naprave:

- Pošiljanje sporočila v napravo
- Zaklepanje naprave
- Iskanje naprave (zahtevana je ponudba MaaS360 Laptop Location)
- Ustavitev/zagon/vnovični zagon storitev
- Zaustavitev/vnovični zagon
- Brisanje trdega diska
- Konfiguriranje nastavitev popravkov
- Porazdelitev programske opreme

1.24.2 Mac OS X

MaaS360 Laptop Management (SaaS) za računalnike s sistemom Mac OS X omogoča brezžični vpis ter poročanje o upravljanju zaloge na podlagi informacij o strojni opremi, operacijskem sistemu in programski opremi. Modul poročanja o varnosti končne točke omogoča interaktivno poročanje in analizo podatkov za aplikacije, ki jih zagotovi naročnik, kot so protivirusna zaščita, varnostno kopiranje/obnovitev, šifriranje podatkov in osebni požarni zid ter manjkajoči popravki za operacijski sistem. Modul zaščite podatkov omogoča interaktivno poročanje in analizo za storitve zaščite podatkov, kar vključuje šifriranje podatkov. Modul upravljanja konfiguracije omogoča oddaljeno upravljanje več nastavitev naprav in uporabniških nastavitev, kar vključuje geslo, e-pošto, navidezno zasebno omrežje (VPN) in Wi-Fi. Podprt je operacijski sistem Mac OS X različice 10.7.3 ali novejše različice.

Vključena dejanja naprave:

- Zaklepanje naprave
- Brisanje trdega diska
- Spreminjanje pravilnika naprave

1.25 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) omogoča iskanje podprtih prenosnikov in tabličnih računalnikov. MaaS360 sporoči lokacijo povezave Wi-Fi ali koordinate naslova IP in prevede te podatke v naslov, ki ga je mogoče zlahka prepoznati. Ko ima naprava vzpostavljeno povezavo, je mogoče pridobiti njeno

trenutno lokacijo. MaaS360 ves čas shranjuje sporočene lokacije, tako da si je mogoče ogledati zgodovino lokacij. Zahtevana je ponudba MaaS360 Laptop Management (SaaS) for Windows. Podprti so operacijski sistemi Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ in Windows 8+ Pro (vključno z 32-bitno in 64-bitno različico, kjer je ustrezno).

1.26 IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Zagotavlja zmožnosti ponudbe MaaS360 Laptop Management (SaaS) in vključuje še naslednje zmožnosti:

- Naročniku omogoča, da v platformo MaaS360 Content Service (SaaS) naloži pakete in v razpored uvrsti distribucijo obremenitev za naprave, ki jih za operacijski sistem Microsoft Windows upravlja storitev MaaS360 Laptop Management (SaaS). Naročnik nadzoruje vse vidike distribucije, vključno z navodili za namestitve in ciljanje na napravo, skupino ali globalno raven. Naročnik je odgovoren za vse pakiranje in nastanek namestitvene datoteke. IBM ne zagotavlja podpore za izdelavo namestitvenega paketa.

1.27 IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)

Organizacije lahko vzdržujejo dosledne varnostne pravilnike in profile tako v napravah podjetja kot v napravah zaposlenih v okviru iste konzole za upravljanje.

1.28 IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Ta zbirka naročniku omogoča ogled in nadzor mobilnih naprav ter aplikacij, ki dostopajo do naročnikove organizacije. Zbirka na enem zaslonu omogoča upravljanje mobilnih naprav, aplikacij in stroškov podjetja.

1.29 IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Zbirka poleg vseh zmožnosti ponudbe MaaS360 Essentials Suite vključuje še ločeno in varno aplikacijo za produktivnost v pisarni, s katero uporabniki upravljajo in dostopajo do svoje e-pošte, koledarja, stikov in klepeta.

1.30 IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Ta zbirka poleg vseh zmožnosti ponudbe MaaS360 Deluxe Suite vključuje še varnost za mobilne aplikacije, varen mobilni brskalnik in prehod ter upravljanje vsebine za mobilne naprave.

1.31 IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Ta zbirka poleg vseh zmožnosti ponudbe MaaS360 Premier Suite vključuje še upravljanje groženj za mobilne naprave, urejevalnik dokumentov in sinhronizacijo dokumentov.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Nobene spremembe IBM-ovih pravilnikov o varnosti podatkov ne zmanjšajo stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku so potrjeno skladne z načeli varnega pristana med ZDA in EU.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva in ne velja za podporno programsko opremo. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za uveljavljanje zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kot nadomestilo bo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) izdan dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa izpada zaradi načrtovanega ali

napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presežati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

*Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: 425 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 425 minut nerazpoložljivosti = 42.775 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,0-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek klepeta, telefona in e-pošte.

IBM bo dal na voljo priročnik o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki vsebuje kontaktne informacije o tehnični podpori ter druge informacije in postopke.

Resnost	Definicija resnosti
1	Težave s storitvijo, ki prekinejo ali preprečujejo običajno poslovanje vseh naročnikov. Težave, ki jih povzročijo storitev in imajo katastrofalen vpliv na običajno poslovanje.
2	Težave s storitvijo, ki prekinejo ali preprečujejo običajno poslovanje velikega odstotka naročnikov. Težave, ki jih povzročijo storitev in imajo zelo velik vpliv na običajno poslovanje.
3	Težave s storitvijo, ki prekinejo ali preprečujejo običajno poslovanje majhnega odstotka naročnikov. Težave, ki jih povzročijo storitev in imajo velik vpliv na običajno poslovanje.
4	Težave s storitvijo, ki prekinejo ali preprečujejo običajno poslovanje posameznega uporabnika. Težave, ki jih povzročijo storitev in imajo majhen vpliv na običajno poslovanje.

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki ima omogočen dostop do storitve v oblaku na katerikoli način prek kateregakoli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki imajo omogočen dostop do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število gigabajtov, ki jih obdelajo storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Upravljana odjemalska naprava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Odjemalska naprava je posamezna uporabniška računalniška naprava ali senzorska ali telemetrična naprava za posebni namen, ki zahteva izvajanje ali prejme v izvajanje niz ukazov, postopkov ali aplikacij iz drugega računalniškega sistema ali ki posreduje podatke v drug računalniški sistem, ki ga običajno poimenovan strežnik ali ki jo kako drugače upravlja strežnik. Več odjemalskih naprav lahko souporablja dostop do skupnega strežnika. Odjemalska naprava lahko vključuje nekatere zmožnosti obdelave podatkov ali programiranja za omogočanje uporabniškega dela. Naročnik mora pridobiti pooblastila za upravljane odjemalske naprave za vsako odjemalsko napravo, ki jo upravljajo storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem potrdilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Odjemalska naprava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Odjemalska naprava je posamezna uporabniška računalniška naprava ali senzorska ali telemetrična naprava za posebni namen, ki zahteva izvajanje ali prejme v izvajanje niz ukazov, postopkov ali aplikacij iz drugega računalniškega sistema ali ki posreduje podatke v drug računalniški sistem, ki ga običajno poimenovan strežnik ali ki jo kako drugače upravlja strežnik. Več odjemalskih naprav lahko souporablja dostop do skupnega strežnika. Odjemalska naprava lahko vključuje nekatere zmožnosti obdelave podatkov ali programiranja za omogočanje uporabniškega dela. Naročnik mora pridobiti pooblastilo za vsako odjemalsko napravo, ki izvaja storitev v oblaku, ji posreduje podatke, uporablja njene storitve ali do nje kako drugače dostopa med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali njegovem transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

6.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti.

KOLIČINA POOBLASTIL ZA PODALJŠANJE BO ENAKA TISTI KOLIČINI, KI JE VEČJA IZMED KOLIČINE PRVOTNEGA NAROČILA IN JAVLJENE MESEČNE PORABE ZA MESEC PRED IZDELAVO RAČUNA ZA PODALJŠANJE, RAZEN ČE IBM PREJME OBVESTILO, V KATEREM JE NAVEDENA DRUGAČNA KOLIČINA POOBLASTIL.

KOLIČINA POOBLASTIL ZA PODALJŠANJE ZA PONUDBO STEP UP BO ENAKA KOLIČINI PRVOTNEGA NAROČILA.

6.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Podporna programska oprema.

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku.

8. Dodatne informacije

8.1 Omejitev za Step up

Za storitve v oblaku, ki so določene kot "Step up za obstoječe odjemalce" ("Step up SaaS"), mora naročnik predhodno ali sočasno pridobiti ustrezna pooblastila za uporabo licence za povezan IBM-ov program, kot je naveden v imenu ponudbe Step up SaaS. Naročnik, ki kupi "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) – Step up za obstoječe naročnike", mora na primer imeti licencirana pooblastila za program, ki je povezan z IBM MobileFirst Protect. Naročnikova pooblastila za Step up SaaS ne smejo preseči njegovih pooblastil za povezani IBM-ov program.

Naročnik ob pridobitvi ponudbe Step up SaaS ne sme uporabiti istih licenc za uporabo povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step up SaaS. Če ima naročnik npr. 250 pooblastil za upravljane odjemalske naprave za povezan IBM-ov program in se odloči kupiti 100 pooblastil za upravljane odjemalske naprave Step up SaaS, lahko upravlja 100 upravljanih odjemalskih naprav Step up SaaS iz okolja storitev v oblaku in 150 upravljanih odjemalskih naprav iz programske opreme, ki je nameščena na mestu uporabe.

Naročnik izjavlja, da je pridobil ustrezne (1) licence ter (2) naročnino in podporo za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem Step up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podporo za pooblastila IBM-ovega programa v povezavi s pooblastili Step up SaaS. Če se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za povezane IBM-ove programe prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step up SaaS.

8.2 Piškotki

Naročnik soglaša, da lahko podjetje IBM uporablja piškotke in sledilne tehnologije za zbiranje osebnih podatkov v okviru zbiranja statističnih informacij ter informacij, namenjenih izboljšanju uporabniške izkušnje in/ali prilagoditvi sodelovanja z uporabniki v skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.3 Brez zdravstvenih osebnih podatkov

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu s predpisi HIPAA in se je ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

8.4 Normativni podatki

Ne glede na morebitne nasprotno določbe lahko IBM izključno za namene normativnih raziskav, analiz, prikazov in poročanja ohrani ter uporablja v agregatni in anonimni obliki (kar pomeni, da naročnika ali njegovih pooblaščenih uporabnikov ni mogoče prepoznati kot vir podatkov ter da so odstranjeni vsi osebni podatki, ki omogočajo prepoznavanje naročnika ali njegovih pooblaščenih uporabnikov) podatke, ki odražajo osebne izkušnje naročnikovih pooblaščenih uporabnikov s storitvami v oblaku.

8.5 Zakonita uporaba in soglasje

8.5.1 Pooblastilo za zbiranje in obdelavo podatkov

Storitev v oblaku je zasnovana za oskrbovanje, upravljanje, spremljanje in nadzorovanje mobilnih naprav. Storitve v oblaku bodo zbirale informacije od uporabnikov in naprav, ki jih naročnik pooblasti za interakcijo s storitvami v oblaku, na katere je naročnik naročen. Storitve v oblaku zbirajo informacije, ki lahko v

nekaterih sodnih pristojnostih samostojno ali v kombinaciji predstavljajo osebne podatke. Zbrani podatki lahko vključujejo ime pooblaščenega uporabnika, telefonsko številko, registriran e-poštni naslov in lokacijo naprave, ID uporabnika in zgodovino brskanja v brskalniku MaaS360, informacije o strojni opremi, programski opremi in nastavitvah končnega uporabnika ter informacije, ki jih ustvari naprava. Naročnik pooblašča IBM za zbiranje, obdelavo in uporabo teh informacij v skladu s pogoji tega opisa storitev.

8.5.2 Informirano soglasje posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki

Za uporabo storitev v oblaku lahko veljajo različni zakoni in predpisi. Storitve v oblaku se lahko uporabljajo samo za zakonite namene in na zakonit način. Naročnik soglaša, da bo storitve v oblaku uporabljal skladno z vsemi veljavnimi zakoni, predpisi in pravilniki ter za to v celoti prevzema odgovornost.

Naročnik soglaša, da je oziroma bo pridobil morebitna informirana soglasja, dovoljenja ali licence, ki so potrebne za omogočanje zakonite uporabe storitev v oblaku ter bo IBM-u kot naročnikovemu obdelovalcu podatkov dovolil zbiranje in obdelavo podatkov v okviru storitve v oblaku. Naročnik pooblašča IBM za pridobitev informiranih soglasij, ki so potrebna za omogočanje zakonite uporabe storitev v oblaku, ter za zbiranje in obdelavo podatkov, kot je opisano v licenčni pogodbi s končnim uporabnikom, ki je na voljo na naslovu <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

8.6 Shranjevanje podatkov

IBM bo po poteku ali odpovedi tega opisa storitev izbrisal vse zbrane informacije, ki lahko vsebujejo osebne podatke, razen informacij, ki se morajo hraniti, za namene, navedene zgoraj, oziroma v skladu z veljavno zakonodajo, pravilom ali predpisom. V tem primeru podjetje IBM hrani zbrane podatke za dobo, ki jo zahteva ta namen, ustrezna zakonodaja, pravilo ali predpis.

8.7 Zasebnost podatkov

8.7.1 Prenos prek meje

Če naročnik omogoči dostop do osebnih podatkov IBM-ovim storitvam v oblaku v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem ali v Švici, v Turčiji oziroma drugi evropski državi, v kateri je sprejeta zakonodaja o zasebnosti ali zaščiti zasebnosti podatkov, naročnik soglaša, da lahko IBM na podlagi ustreznih zakonov in zahtev posreduje prek državne meje vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, obdelovalcem ali podobdelovalcem v naslednjih državah zunaj Evropskega gospodarskega prostora in držav, ki imajo po mnenju Evropske komisije ustrezne ravni zaščite.

Ime obdelovalca/podobdelovalca	Vloga (obdelovalec ali podobdelovalec podatkov)	Lokacija
IBM Corporation	Podobdelovalec	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Podobdelovalec	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 Indija

Naročnik soglaša, da lahko IBM na podlagi obvestila spremeni ta seznam lokacij v državah, če razumno ugotovi, da je to potrebno za zagotavljanje storitev v oblaku.

8.7.2 Zasebnost podatkov EU

Če naročnik omogoči dostop do osebnih podatkov IBM-ovim storitvam v oblaku v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem ali v Švici, v Turčiji oziroma drugi evropski državi, v kateri je sprejeta zakonodaja o zasebnosti ali zaščiti zasebnosti podatkov, ali ima naročnik v teh državah pooblaščenega uporabnika ali naprave, kot izključni upravljavec imenuje IBM za obdelovalca osebnih podatkov (kot so ti izrazi opredeljeni v Direktivi EU 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, potrebnem za zagotavljanje IBM-ove storitve v oblaku v skladu z lastnimi objavljenimi opisi IBM-ove storitve v oblaku, in naročnik soglaša, da je kakršnakoli takšna obdelava v skladu z njegovimi navodili.

8.8 Varnostni podatki

Kot del storitev v oblaku, ki vključujejo poročanje, bo IBM pripravil in hranil anonimizirane in/ali združene podatke, zbrane iz storitev v oblaku ("varnostni podatki"). Varnostni podatki ne bodo razkrili identitete naročnika ali posameznikov, razen v primerih iz točke (d) spodaj. Naročnik prav tako soglaša, da IBM lahko uporabi in/ali kopira varnostne podatke le za naslednje namene:

- a. objavljanje in/ali distribucija varnostnih podatkov (npr. pri zbiranju in/ali analizi v povezavi s spletno varnostjo);
- b. razvijanje ali izboljševanje izdelkov ali storitev;
- c. izvajanje raziskav znotraj IBM-a ali v sodelovanju s tretjimi osebami; in
- d. zakonita skupna raba potrjenih podatkov o storilcu, ki je tretja oseba.