

IBM MaaS360 (SaaS)

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

1. Υπηρεσία Cloud

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.14 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers

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

1.15 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) και IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up for existing customers

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

1.16 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers

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

1.17 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) και IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers

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

1.18 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

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

1.19 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

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

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

1.20 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

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

1.21 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

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

1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

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

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

Το IBM MaaS360 VPN είναι μια λύση VPN (virtual private network) που επιτρέπει στους χρήστες να συνδέονται με το εταιρικό τους δίκτυο χρησιμοποιώντας τις φορητές τους συσκευές. Η λύση αποτελείται από τον εξυπηρετητή VPN και το λογισμικό πελάτη για τις φορητές συσκευές και υποστηρίζει λειτουργίες όπως π.χ. Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN και Split Tunneling.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

Το MaaS360 Laptop Location (SaaS) παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού υποστηριζόμενων συσκευών laptop και tablet. Το MaaS360 αναφέρει τις συντεταγμένες της διεύθυνσης IP ή Wi-Fi και μετατρέπει αυτές τις πληροφορίες σε μια εύκολα αναγνωρίσιμη διεύθυνση. Όταν μια συσκευή είναι συνδεδεμένη στο δίκτυο (online), είναι δυνατή η ανάκτηση της φυσικής θέσης της. Το MaaS360 αποθηκεύει τις αναφερόμενες θέσεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την τήρηση ενός ιστορικού θέσεων που είναι διαθέσιμο για εξέταση. Απαιτείται κάποιο από τα MaaS360 Suites. Υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.25 IBM MaaS360 Suites

Τα IBM MaaS360 Suites παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τις δυνατότητες που χρειάζεται για το δικό του σενάριο χρήσης. Στην παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι κύριες δυνατότητες και λειτουργίες που περιλαμβάνονται σε κάθε MaaS360 Suite:

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Patch and Update Management (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Advisor	✓	✓	✓	✓	✓
Container App	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Expense Management	✓	✓	✓	✓	✓
Identity Management (***)		✓	✓	✓	✓
Secure Mobile Mail			✓	✓	✓
Secure Mobile Chat			✓	✓	✓
VPN				✓	✓
Secure Browser				✓	✓
Gateway for Browser				✓	✓
Content Management				✓	✓
Gateway for Documents				✓	✓
App Security				✓	✓
Gateway for Apps				✓	✓
Mobile Document Editor					✓
Mobile Document Sync					✓
Mobile Threat Management					✓

* Το IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) διατίθεται για υφιστάμενους πελάτες επίσης ως Step Up SaaS.

** Η λειτουργία Patch and Update Management παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού, αναφοράς, διανομής και εγκατάστασης επιδιορθώσεων και ενημερώσεων για λειτουργικά συστήματα και εφαρμογές που εκτελούνται σε τελικά σημεία Windows και MacOS.

*** Η λειτουργία Identity Management περιλαμβάνει τις λειτουργίες της προσφοράς IBM Cloud Identity Essentials, οι οποίες παρέχουν στους Πελάτες τη δυνατότητα ενιαίας σύνδεσης (single sign-on - SSO) σε άλλες δημόσιες εφαρμογές cloud που χρησιμοποιούν.

1.26 IBM MaaS360 Mobility Success Services

Τα IBM MaaS360 Mobility Success Services αγοράζονται ως Δεσμεύσεις (Engagements) που θα χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της τρέχουσας περιόδου συνδρομής του Πελάτη και περιλαμβάνουν τις ακόλουθες συγκεκριμένες υπηρεσίες. Αυτές οι εξ αποστάσεως παραδιδόμενες Υπηρεσίες κάνουν χρήση συμβούλων της IBM για την παροχή καθοδήγησης και βοήθειας στην καθιέρωση βέλτιστων πρακτικών, στην παραμετροποίηση και στην εκπαίδευση.

α. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

Το IBM MaaS360 Quick Start Setup Service παρέχει τεχνογνωσία και καθοδήγηση για την υλοποίηση ενός περιβάλλοντος SaaS του MaaS360 που περιλαμβάνει έως τρία (3) Cloud Extenders, μία (1) πύλη (gateway), έως τέσσερις (4) πολιτικές και έως δέκα (10) εγγραφές συσκευών με κύριο στόχο τη μεταφορά τεχνογνωσίας. Η IBM θα παρέχει μια σειρά διαδικτυακών διασκέψεων και συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας 40 το πολύ ωρών προκειμένου να βοηθά τον

Πελάτη στην προετοιμασία του περιβάλλοντός του. Ο σύμβουλος της IBM θα συζητά με τον Πελάτη τις βέλτιστες πρακτικές ενός προγράμματος BYOD (Bring Your Own Device) και τις εσωτερικές επιχειρηματικές πρακτικές και πολιτικές που επηρεάζουν το περιβάλλον λειτουργίας, και θα τον βοηθά στον προσδιορισμό του προαπαιτούμενου υλικού εξοπλισμού και της αρχιτεκτονικής του περιβάλλοντος παραγωγής και στην ανάπτυξη μιας στρατηγικής εγγραφής συσκευών.

Ο σύμβουλος θα παρέχει επίσης βοήθεια στην προετοιμασία και παραμετροποίηση του (των) Cloud Extender(s) και του Enterprise Gateway, συμπεριλαμβανομένης της ενοποίησης με την αρχή έκδοσης πιστοποιητικών (certificate authority), τον εταιρικό κατάλογο και το σύστημα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Πελάτη. Ο σύμβουλος θα παρέχει επίσης την απαιτούμενη εκπαίδευση στη χρήση της πύλης (portal) του MaaS360 και της λύσης, συμπεριλαμβανομένης μιας συνεδρίας εξοικείωσης και ενεργοποίησης της πύλης (portal) για τρία (3) το πολύ άτομα και της παροχής βοήθειας στην παραμετροποίηση έως τεσσάρων (4) πολιτικών, μίας (1) θέσης υποδοχής (container), μίας (1) πολιτικής για συσκευές iOS, μία πολιτικής για συσκευές Android, και μίας (1) πολιτικής για συσκευές Windows Phone, συμπεριλαμβανομένων των ρυθμίσεων προφίλ για την πολιτική συσκευών και τη συμμόρφωση με κανονιστικές απαιτήσεις. Ο σύμβουλος θα συζητά με τον Πελάτη τις βέλτιστες πρακτικές και τα πρότυπα του κλάδου για τη διαχείριση πολιτικών και χρηστών, τη δημιουργία αναφορών, τους κανόνες συμμόρφωσης, τη διαχείριση εφαρμογών, και τη διαχείριση εφαρμογών για φορητές συσκευές (apps) και εγγράφων, και θα παρέχει απαντήσεις σε ερωτήσεις αναφορικά με την υλοποιημένη λύση για δέκα (10) το πολύ συσκευές. Δύο (2) έως (4) τέσσερις εβδομάδες μετά τη λήξη της Δέσμευσης, ο σύμβουλος θα πραγματοποιήσει έναν γενικό έλεγχο (health check) της χρήσης και της επιτυχούς υιοθέτησης του MaaS360 από τον Πελάτη και θα προσδιορίσει τις όποιες πρόσθετες υπηρεσίες είναι απαραίτητες για την πλήρη υιοθέτηση της λύσης.

β. IBM MaaS360 Health Check Service

Το IBM MaaS360 Health Check Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παροχής τεχνογνωσίας και καθοδήγησης για τον έλεγχο του περιβάλλοντος MaaS360 του Πελάτη και την παροχή προτάσεων σχετικά με την εμπειρία χρηστών, την ασφάλεια και την έκταση της απαιτούμενης υποδομής. Ο σύμβουλος της IBM θα διεξαγάγει μια σειρά από διαδικτυακές διασκέψεις παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας οκτώ (8) το πολύ ωρών προκειμένου να βοηθά τον Πελάτη στην υλοποίηση του περιβάλλοντος εξετάζοντας την απαιτούμενη έκταση της λύσης και τις κρίσιμες πτυχές της επιχειρησιακής ενοποίησης και των διαδικασιών εγγραφής. Επίσης θα διεξαγάγει αξιολογήσεις σεναρίων δοκιμών αναφορικά με την απόδοση της λύσης και τη γενική εμπειρία των χρηστών, με σκοπό την κατανόηση και τεκμηρίωση των απαιτούμενων αλλαγών στα συστήματα και στο δίκτυο οι οποίες εξασφαλίζουν μια σταθερή υλοποίηση. Στο τέλος της Δέσμευσης, ο σύμβουλος της IBM θα παρουσιάσει και θα παραδώσει μια Κάρτα Αναφοράς Ελέγχου Υγείας (Health Check Report Card) στην οποία θα παρέχονται λεπτομέρειες των σεναρίων δοκιμών και των αποτελεσμάτων τους, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών, την αύξηση του βαθμού υιοθέτησης της λύσης, την ενίσχυση της ασφάλειας, και την έκταση της απαιτούμενης υποδομής.

γ. IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

Το IBM MaaS360 Mobility Training Workshop παρέχει εξ αποστάσεως εκπαίδευση στην Αγγλική γλώσσα σε δώδεκα (12) το πολύ άτομα μέσω διαδικτυακής διάσκεψης και βιντεοδιάσκεψης. Η διδακτέα ύλη αποτελείται από ένα πλήρες σύνολο θεμάτων που παρέχουν στο διοικητικό και υποστηρικτικό προσωπικό τα εργαλεία και την τεχνογνωσία που χρειάζονται για την υποστήριξη της λύσης MaaS360.

Ο εκπαιδευτής της IBM θα παραδώσει ένα διήμερο εργαστήριο σε ομάδες διοικητικών στελεχών και μελών του προσωπικού επιχειρήσεων. Η ομάδα που στελεχώνει το helpdesk του Πελάτη (υποστήριξη επιπέδου 1) θα μάθει πώς να διαχειρίζεται και να απαντά σε αιτήματα των χρηστών, να διεκπεραιώνει αιτήματα υποστήριξης επιπέδου 1, συμπεριλαμβανομένης της αντιμετώπισης ζητημάτων που αφορούν σε βασικές λειτουργίες του MaaS360, τη διαχείριση του περιβάλλοντος, την προώθηση ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες και την επίλυση προβλημάτων με την υλοποίηση του περιβάλλοντος του Πελάτη. Στα μέλη της ομάδας επιχειρήσεων κινητής επικοινωνίας (mobile operations team) του Πελάτη (υποστήριξη επιπέδου 2) θα παρασχεθεί πρόσθετη εκπαίδευση με σκοπό την πλήρη κατανόηση της διαδικασίας και την παροχή υποστήριξης σε άλλες εσωτερικές ομάδες στους τομείς της ενσωμάτωσης θέσεων υποδοχής εφαρμογών (application containers) και της επιχειρησιακής ενοποίησης (enterprise integration). Σε άλλα μέλη του προσωπικού διαχείρισης κινητής επικοινωνίας του Πελάτη (ομάδες υποστήριξης ηλεκτρονικής

αλληλογραφίας, ασφάλειας, υποδομής, διαχείρισης φορητών συσκευών) θα παραδοθούν πρόσθετες εκπαιδευτικές ενότητες για την αποτελεσματική, αποδοτική και ασφαλή διαχείριση του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης λογισμικού από πολλαπλούς χρήστες (multitenancy) και της προστασίας φορητών συσκευών και περιεχομένου. Τα υλικά που αναπτύσσονται για την εκπαιδευτική συνεδρία θα παραδοθούν σε ηλεκτρονική μορφή σε όλους τους συμμετέχοντες.

δ. **IBM MaaS360 Advisor on Demand**

Η υπηρεσία IBM MaaS360 Advisor on Demand παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως είκοσι (20) ωρών από ένα σύμβουλο επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM αναφορά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση και υλοποίηση ενός προϊόντος IBM MaaS360. Ο σύμβουλος της IBM θα βοηθά τον Πελάτη με τη διεξαγωγή τεχνικών συζητήσεων συμβουλευτικού χαρακτήρα παρέχοντας εξειδικευμένη υποστήριξη και συμβουλές αναφορικά με τη γενική στρατηγική, τον τεχνικό σχεδιασμό, τις διαδικασίες, τη διενέργεια δοκιμών και τις καλές πρακτικές για τη λειτουργία του περιβάλλοντος παραγωγής κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εφαρμογής ή μετάβασης. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μελέτη και κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος έργου σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ. οι στόχοι του έργου, οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, τα επιθυμητά επιμέρους χρονοδιαγράμματα, τα αναμενόμενα παραδοτέα και ο εκτιμώμενος αριθμός απαιτούμενων υπηρεσιών Advisor on Demand. Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για την απαιτούμενη πρόσβαση στις εφαρμογές, στα συστήματα και στην τεκμηρίωση που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των υπηρεσιών. Η υπηρεσία Advisor on Demand θα έχει ολοκληρωθεί μετά την παροχή 20 ωρών συμβουλευτικών υπηρεσιών ασφάλειας ή/και μετά την παράδοση του χρονοδιαγράμματος έργου ή/και των παραδοτέων που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα έργου στον Πελάτη.

1.26.1 Υποχρεώσεις αναφορικά με τα IBM MaaS360 Mobility Success Services

Η IBM:

- θα παρέχει τα Mobility Success Services που έχει αγοράσει ο Πελάτης, και
- θα ορίσει ένα άτομο που θα ενεργεί ως IBM Engagement Manager και θα είναι υπεύθυνο για τη συνεργασία με τον Διευθυντή Έργου του Πελάτη στον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο της Δέσμευσης και στο συντονισμό των χρησιμοποιούμενων πόρων.

Ο Πελάτης συμφωνεί:

- ότι θα είναι υπεύθυνος για την καταβολή όλων των χρεώσεων που σχετίζονται με τα αιτήματα Δέσμευσης που υποβάλλονται από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου,
- επιβεβαιώνει ότι οι αγορασμένες Δεσμεύσεις πρέπει να χρησιμοποιηθούν εντός της αρχικής συμβατικής περιόδου και λήγουν εάν δεν έχουν χρησιμοποιηθεί μέχρι την ημερομηνία λήξης της συμβατικής περιόδου, και
- να υποβάλλει επίσημο αίτημα για όλες τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της συνδρομής.

Κατά την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας Mobility Success Service, η IBM ενδέχεται να ζητήσει πληροφορίες και την εύλογη συνεργασία του Πελάτη. Η μη έγκαιρη παροχή των ζητούμενων πληροφοριών ή της ζητούμενης συνεργασίας από τον Πελάτη μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα, όπως θα καθορίζει η IBM, την επιβολή χρεώσεων Δέσμευσης όπως απαιτείται από τις υπηρεσίες ή μια καθυστέρηση στην παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

Προκειμένου να καταστεί δυνατή η ακριβής διενέργεια της δοκιμής από την IBM, ο Πελάτης συμφωνεί να ακολουθεί τις οδηγίες της IBM για την προετοιμασία και συντήρηση του περιβάλλοντος για την περίοδο Δέσμευσης, εάν απαιτείται.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <http://www.ibm.com/cloud/data-security> και με οποιουδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να επεξεργάζεται πληροφορίες συσκευών, ονόματα χρηστών και διευθύνσεις email που περιλαμβάνουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε περίπτωση που ο Πελάτης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (data controller), κρίνει ότι τα υφιστάμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας είναι κατάλληλα για την αντιμετώπιση των κινδύνων που απορρέουν από την επεξεργασία και τη φύση των προς προστασία δεδομένων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι αυτή η Υπηρεσία

Cloud δεν παρέχει λειτουργίες για την προστασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε πρόσθετες κανονιστικές απαιτήσεις. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η IBM δεν έχει γνώση των ειδών δεδομένων που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο του Πελάτη και δεν μπορεί να προβεί σε μια αποτίμηση της καταλληλότητας των Υπηρεσιών Cloud ή των μέτρων προστασίας που έχουν εφαρμοστεί.

2.1 Λειτουργίες Ασφάλειας και Υποχρεώσεις

Η Υπηρεσία Cloud παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες ασφάλειας:

Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο κατά τη μετάδοση δεδομένων εκτός του δικτύου της IBM. Η Υπηρεσία Cloud κρυπτογραφεί περιεχόμενο όταν βρίσκεται σε κατάσταση αναμονής για τη μετάδοση δεδομένων.

Αυτή η Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται στην πιστοποίηση της IBM για την Ασπίδα Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Privacy Shield), η οποία ισχύει σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει την "φιλοξενία" της Υπηρεσίας Cloud σε ένα κέντρο πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, και υπόκειται στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα της IBM σύμφωνα με την Ασπίδα Προστασίας (IBM Privacy Shield Privacy Policy), η οποία καθίσταται διαθέσιμη στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

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

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθή την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95%	10%

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

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

4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud ως εξής:

- Email
- Τηλέφωνο
- Ζωντανή συνομιλία

Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

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

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

Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

- δ. Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Συσκευή Πελάτη είναι μια μεμονωμένη υπολογιστική συσκευή, ένας εξειδικευμένος αισθητήρας ή μια συσκευή τηλεμετρικής που ζητά να εκτελεστεί ή λαμβάνει για εκτέλεση ένα σύνολο εντολών, διαδικασιών ή εφαρμογών από ή παρέχει δεδομένα σε ένα άλλο υπολογιστικό σύστημα, το οποίο συνήθως αποκαλείται εξυπηρετητής (server), ή κατά άλλον τρόπο ελέγχεται από έναν εξυπηρετητή. Περισσότερες από μία Συσκευές Πελάτη μπορεί να έχουν κοινή πρόσβαση σε έναν κοινό εξυπηρετητή. Μια Συσκευή Πελάτη μπορεί να έχει κάποιες δυνατότητες επεξεργασίας ή μπορεί να προγραμματιστεί ώστε να επιτρέπει την εκτέλεση εργασιών από ένα χρήστη. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει δικαιώματα χρήσης για κάθε Συσκευή Πελάτη στην οποία εκτελείται η Υπηρεσία Cloud, παρέχει δεδομένα στην Υπηρεσία Cloud, χρησιμοποιεί υπηρεσίες που παρέχονται από την Υπηρεσία Cloud ή κατά άλλον τρόπο αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- ε. Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

5.3 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, θα επιβληθεί μια χρέωση υπέρβασης έναντι της τιμής που ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής στο μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία κατά την οποία πραγματοποιείται η εν λόγω υπέρβαση.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

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

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

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

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

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Για την Υπηρεσία Cloud απαιτείται η χρήση λογισμικού ενεργοποίησης, το οποίο μεταφορτώνεται από τον Πελάτη στα συστήματά του προκειμένου να καθίσταται δυνατή η χρήση της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το λογισμικό ενεργοποίησης μόνο σε συνάρτηση με την εκ μέρους του χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

Τα ακόλουθα προγράμματα λογισμικού IBM περιλαμβάνονται ως λογισμικό ενεργοποίησης βάσει των όρων των αντίστοιχων αδειών χρήσης προγραμμάτων IBM, επιπλέον των παρακάτω περιορισμών:

- α. IBM MaaS360 Cloud Extender
- β. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- γ. IBM MaaS360 Mobile Device
- δ. IBM Security Access Manager
 - Περιορισμός Χρήσης: Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το IBM Security Access Manager μόνο για τον έλεγχο συνδέσεων από φορητές συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση αυτής της Υπηρεσίας Cloud με εταιρικούς εξυπηρετητές email.

7.2 Περιορισμός για προσφορές Step-up

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

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

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

7.3 Κανονιστικά Δεδομένα

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

7.4 Εξουσιοδότηση για τη Συλλογή και Επεξεργασία Δεδομένων

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

7.5 Διατήρηση Δεδομένων

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

7.6 Δεδομένα Ασφάλειας

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

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

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

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

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