

IBM MaaS360 (SaaS)

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

MaaS360 es una plataforma cloud fácil de usar con toda la funcionalidad esencial para la gestión integral de los dispositivos móviles de hoy en día que utilizan los sistemas operativos iOS, Android, Windows y Blackberry. A continuación encontrará una breve descripción de las ofertas de Servicio de Cloud:

1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up para Clientes actuales

Los dispositivos básicos de gestión de dispositivos de movilidad (MDM) incluyen la inscripción de dispositivos, la configuración, la gestión de políticas de seguridad y las acciones del dispositivo, como enviar mensajes, localizar, bloquear y borrar. Los dispositivos avanzados de MDM incluyen reglas de conformidad automatizadas, configuración de privacidad BYOD, y paneles de información e informes de Mobility Intelligence.

1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Mobile Application Management ofrece la posibilidad de añadir aplicaciones y distribuirlas a los dispositivos compatibles que gestiona MaaS360. Esto incluye MaaS360 App Catalog, una aplicación en el dispositivo para permitir a los usuarios ver, instalar y ser alertados acerca de las aplicaciones gestionadas y actualizadas.

1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Mobile Application Security ofrece una protección adicional de los datos personales para las aplicaciones empresariales que utilizan el WorkPlace SDK durante el desarrollo, o para que las aplicaciones de iOS carguen la aplicación (.ipa), el perfil de aprovisionamiento y firmen el certificado para ser integrado automáticamente. Mobile Application Security integra la aplicación con Productivity Suite. Esto permite un inicio de sesión único, el acceso a la intranet a través de Mobile Enterprise Gateway y la aplicación obligada de la configuración de seguridad.

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) e IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Gateway for Apps ofrece a los usuarios fuera de la red de la empresa una ruta de acceso transparente a los recursos internos de la aplicación sin necesidad de una conexión VPN, de dispositivo completo.

1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Mobile Content Management permite al administrador agregar y distribuir documentos a los dispositivos compatibles gestionados por IBM MaaS360 Mobile Device Management. Incluye IBM MaaS360 Doc Catalogue, un contenedor protegido por contraseña en el dispositivo que proporciona una forma protegida y sencilla para los usuarios de acceder, ver y compartir documentos. Incluye acceso directo a contenido distribuido y repositorios, como SharePoint, Box y Google Drive. El acceso a recursos compartidos de archivos de Windows y SharePoint privados está disponible con MaaS360 Gateway for Documents. Los documentos gestionados a través de MaaS360 pueden ser controlados en versión, auditados y protegidos a través de las opciones de la política de prevención de pérdida de datos (DLP), como requerir autenticación, limitar la funcionalidad de copiar y pegar, y bloquear la apertura o el uso compartido en otras aplicaciones.

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Mobile Document Sync proporciona a los usuarios la capacidad de sincronizar el contenido del usuario a través de dispositivos móviles gestionados. Los administradores pueden garantizar que las políticas, tales como la restricción de cortar-copiar-pegar y el bloqueo del contenido frente a la apertura o el uso compartido en otras aplicaciones, están vigentes para el contenido del usuario a través de los dispositivos. El contenido se almacena de forma protegida, en el entorno cloud y en el dispositivo, y se accede al mismo sólo a través de MaaS360 Doc Catalogue.

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Mobile Document Editor es una suite de productos potente que permite a los usuarios trabajar con documentos empresariales sobre la marcha. MaaS360 Mobile Document Editor permite:

- Crear y editar archivos .DOC, .PPT y .XLS.
- Modo de presentación para las diapositivas
- Trabajo fácil con archivos adjuntos de correo electrónico y otros archivos de MaaS360 para iOS

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) e IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up para Clientes actuales

Con MaaS360 Protect Gateway for Documents, las organizaciones pueden utilizar MaaS360 Mobile Content Management para ofrecer, además, a los dispositivos fuera de la red de la empresa un acceso directo a los sitios internos de Connections, los sitios de SharePoint, recursos compartidos de archivo de Windows y otros almacenes de archivos sin necesidad de una conexión VPN de dispositivo completo. El uso de MaaS360 Gateway for Documents requiere también la adquisición de MaaS360 Mobile Content Management. Es compatible con iOS 5.0 y Android 4.0 o versiones superiores.

1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) e IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Email Management incluye dispositivos clave en soporte de Microsoft Exchange ActiveSync y Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: proporciona soporte para dispositivos móviles que se conectan a Microsoft Exchange a través del protocolo ActiveSync. Los dispositivos incluyen funciones de gestión de dispositivos móviles básicas, tales como la posibilidad de configurar los dispositivos, crear; obligar a cumplir las políticas de ActiveSync (código de acceso, bloquear o permitir el acceso a correo electrónico); y tomar medidas del dispositivo, tales como bloquear y limpiar, y un informe detallado sobre los atributos del dispositivo.
- Lotus Traveler: proporciona soporte para dispositivos móviles que se conectan a IBM Lotus Notes® a través del protocolo de Lotus Traveler. Los dispositivos incluyen la capacidad de configurar dispositivos, bloquear o permitir dispositivos, obligar a cumplir las políticas de código de acceso, limpiar dispositivos y desarrollar informes detallados sobre los atributos del dispositivo.

1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) e IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Browser es un navegador web con todas las funciones que permite el acceso a los sitios de intranet corporativa y garantizar la conformidad de las políticas de contenido mediante la definición de políticas de seguridad y filtrado de sitios web para asegurar que los usuarios únicamente acceden al contenido web aprobado que se basa en una serie de categorías de contenido, tales como las redes sociales o sitios de malware o de contenido para adultos. Incluye la capacidad de inhabilitar los navegadores web nativos y de terceros, a través de la política de aplicación o de listas negras cuando se combina con dispositivos MobileFirst Protect. Permite excepciones de lista blanca a sitios web, restringir cookies; dispositivos de copiar, pegar e imprimir; y habilitar el modo Quiosco.

1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) e IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Gateway for Browser permite a los dispositivos soportados acceder a sitios web internos aprobados sin requerir una conexión VPN de nivel de dispositivo completo.

1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) e IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up para Clientes actuales

Proporciona soporte para dispositivos móviles conectados a BlackBerry Enterprise Server (BES) mediante el uso de las API de BlackBerry. Los dispositivos incluyen acciones remotas como enviar un mensaje, restablecer códigos de acceso, asignar la política de BES y borrar, así como informes detallados sobre los atributos del dispositivo. Se requiere la instalación de MaaS360 Cloud Extender. Únicamente disponible para dispositivos visualizados o gestionados con MaaS360 a través de BES 5.0.

1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) e IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Mobile Expense Management permite al administrador crear políticas de uso de datos y asignarlos a dispositivos compatibles que son administrados por MaaS360, y asignar estas políticas a nivel de dispositivo, grupo o global y configurar los umbrales de alerta y los mensajes para el uso de datos en la red y en itinerancia.

1.14 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) e IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up para Clientes actuales

Suite/Paquete de productos que incluye MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service y MaaS360 Secure Mobile Browser.

1.15 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) e IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Secure Mobile Mail ofrece una aplicación de productividad de oficina separada para que los usuarios puedan acceder y gestionar correo electrónico, calendario, contactos y con la capacidad de controlar los correos electrónicos y los archivos adjuntos para prevenir la fuga de datos mediante la restricción de la capacidad de reenviar o mover el contenido a otras aplicaciones, para obligar a realizar la autenticación, restringir cortar-copiar-pegar y bloquear los archivos adjuntos de correo electrónico únicamente para visualizarlos.

1.16 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) e IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up para Clientes actuales

MaaS360 Gateway Suite permite a las aplicaciones soportadas en iOS y Android volver a comunicarse de forma directa con los recursos de la red interna de la empresa.

1.17 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) e IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up para Clientes actuales

Suite/Paquete de productos que incluye MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor y MaaS360 Mobile Document Sync.

1.18 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management proporciona una mayor seguridad móvil con detección de malware móvil y detección avanzada de jailbreaking/rooting. Con MaaS360 Mobile Threat Management, el Cliente podrá configurar y gestionar las políticas de conformidad en relación con el malware detectado y otras vulnerabilidades de seguridad.

1.19 IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de cargar paquetes y documentos de aplicación al sistema de distribución de contenido de MaaS360.

IBM MaaS360 proporciona a cada Cliente 1 GB de almacenamiento. IBM MaaS360 proporciona también 6 GB de utilización de ancho de banda por dispositivo al año como agrupación compartida de ancho de banda. La agrupación de ancho de banda completa se comparte entre todos los dispositivos. Este asignación básica de ancho de banda y almacenamiento no aumenta, independientemente del número de paquetes de producto o de líneas de artículos adquiridos. Los Clientes deberán adquirir ancho de banda o almacenamiento adicional para cualquier cantidad utilizada o necesaria que supere el importe básico proporcionado.

1.20 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de comprar una cantidad total de almacenamiento de datos disponible para utilizar con MaaS360 Content Service (SaaS).

1.21 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de comprar una cantidad total de ancho de banda disponible para utilizar con MaaS360 Content Service (SaaS).

1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Proporciona a las pequeñas y medianas empresas una forma rápida y sencilla de configurar de forma remota smartphones y tabletas, obligar a cumplir las políticas de seguridad, impulsar aplicaciones y documentos y proteger los datos de los dispositivos corporativos y personales. El Cliente puede tener acceso a las capacidades de gestión de la movilidad adecuadas para su negocio de forma rápida, fácil y asequible.

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN es una solución de red privada virtual (VPN) que permite a los usuarios conectarse perfectamente a su red corporativa desde dispositivos móviles. La solución consta del servidor VPN y el cliente para dispositivos móviles; admite funciones como Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN y Split Tunneling.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) aporta la capacidad de localizar portátiles o tabletas compatibles. MaaS360 informa acerca de la ubicación de las coordenadas de direcciones IP o Wi-Fi y convierte estos datos en direcciones fácilmente reconocibles. Cuando un dispositivo está online, puede recuperarse su ubicación actual. MaaS360 almacena las ubicaciones notificadas a lo largo del tiempo, por lo que el historial de ubicaciones está disponible para su revisión. Requiere una de las versiones de MaaS360 Suites. Compatible con Windows Vista, Windows 7 y Windows 8+.

1.25 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites permite al Cliente seleccionar las capacidades más apropiadas para gestionar su caso de uso. La tabla siguiente captura las características y funciones principales incluidas en cada versión de Suite MaaS360:

CARACTERÍSTICAS	GESTIÓN (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Gestión de Dispositivos Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de Aplicaciones Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de Parches y Actualizaciones (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Asesor	✓	✓	✓	✓	✓
Aplicación de Contenedor	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de Gastos Móviles	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de Identidades (***)		✓	✓	✓	✓
Correo Móvil Seguro			✓	✓	✓
Chat Móvil Seguro			✓	✓	✓
VPN				✓	✓
Navegador Seguro				✓	✓
Pasarela para Navegador				✓	✓
Gestión de Contenido				✓	✓

CARACTERÍSTICAS	GESTIÓN (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Pasarela para Documentos				✓	✓
Seguridad de las Aplicaciones				✓	✓
Pasarela para Aplicaciones				✓	✓
Editor de Documentos Móviles					✓
Sincr. de Documentos Móviles					✓
Gestión de Amenazas Móviles					✓

* IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) está disponible para clientes existentes como parte de Step Up.

** La función de Gestión de Parches y Actualizaciones ofrece la capacidad de identificar, notificar, distribuir e instalar parches y actualizaciones para los sistemas operativos y las aplicaciones que se ejecutan en puntos finales de Windows y macOS.

*** La función de Gestión de Identidades se proporciona mediante la inclusión de las funciones de la oferta IBM Cloud Identity Essentials, que proporcionan inicio de sesión único (SSO) de los Clientes a las demás aplicaciones de entornos cloud públicos que están utilizando.

1.26 IBM MaaS360 Mobility Success Services

Los servicios de IBM MaaS360 Mobility Success Services se compran como Compromisos para ser utilizados dentro del plazo de suscripción actual del Cliente e incluyen los siguientes servicios específicos. Estos Servicios prestados de forma remota utilizan consultores de IBM para proporcionar orientación y asistencia con las prácticas recomendadas, la configuración y la formación.

a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

IBM MaaS360 Quick Start Setup Service proporciona experiencia y orientación para implementar un despliegue SaaS de MaaS360 con un entorno de destino que incluye hasta tres (3) extensores de cloud, una (1) pasarela, hasta cuatro (4) políticas y hasta diez (10) inscripciones de dispositivos con un objetivo primario de transferencia de conocimiento. IBM ofrecerá una serie de conferencias web y proporcionará un máximo de 40 horas de experiencia en consultoría para ayudar al Cliente con su despliegue. El consultor discutirá las prácticas recomendadas del programa Bring Your Own (BYOD), las prácticas internas de negocios y las políticas que afectan a los despliegues, ayudará a determinar los requisitos previos de hardware, la arquitectura de producción y una estrategia de inscripción de dispositivos.

El consultor también colaborará en la instalación y configuración de Cloud Extenders y Enterprise Gateway, incluyendo la integración con la autoridad de certificación, el directorio corporativo y el sistema de correo electrónico del Cliente. El consultor también proporcionará formación en el portal y la solución MaaS360, incluyendo un tutorial del portal y una sesión de habilitación para un máximo de tres (3) personas, asistencia en la configuración para un máximo de cuatro (4) políticas, un (1) contenedor, una (1) política de iOS, una (1) política de Android y una (1) política de teléfono Windows, incluyendo la configuración del perfil de política y el perfil de conformidad. El consultor debatirá las prácticas recomendadas y los estándares de la industria en relación con políticas y administración de usuarios, informes, reglas de conformidad, gestión de aplicaciones y gestión de aplicaciones y documentos y proporcionará control de calidad sobre la solución implementada para un máximo de diez (10) dispositivos. Entre dos (2) y cuatro (4) semanas después del final del compromiso, el consultor hará una revisión para comprobar el uso y éxito de la adopción de MaaS360 por parte del Cliente y para identificar cualquier necesidad de servicio posterior para la adopción total.

b. IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service aporta experiencia y orientación remota que revisa el entorno y la implementación MaaS360 del Cliente y genera recomendaciones sobre la experiencia del usuario, la seguridad y el escalado de la infraestructura. El consultor de IBM llevará a cabo una serie de conferencias web que proporcionarán no más de ocho (8) horas de experiencia en

consultoría para asistir al Cliente en su despliegue, revisando aspectos críticos de escalado, integración empresarial y procesos de inscripción, y llevará a cabo evaluaciones de casos de prueba para el rendimiento y la experiencia del usuario de cara a comprender y documentar los cambios en los sistemas y la red necesarios para una implementación estable. Al final del compromiso, el consultor de IBM proporcionará y presentará una tarjeta de informe de revisión (Health Check Report Card) que proporcionará detalles sobre los casos de prueba y sus resultados y recomendaciones de cara a la mejora de la experiencia del usuario y la adopción, seguridad y escalado de la infraestructura.

c. IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop ofrece formación remota para un máximo de doce (12) personas prestada en idioma inglés a través de web y videoconferencia, que incluye un plan de estudios completo de temas para proporcionar al personal administrativo y de soporte técnico las herramientas y conocimientos de soporte para la solución MaaS360.

El formador de IBM ofrecerá un taller de dos días de duración al personal administrativo y los equipos de operaciones. El equipo de Help Desk del Cliente (nivel 1) aprenderá a gestionar y responder a las solicitudes de los usuarios, la gestión del soporte del proceso de nivel uno, incluyendo aspectos básicos de IBM MaaS360, administración, escalado y elementos relacionados con el despliegue del Cliente. El equipo de operaciones móviles del Cliente (nivel 2) recibirá formación adicional para comprender el proceso y dar soporte a otros equipos internos en las áreas de integración de contenedores y empresas. Otros miembros del personal de administración móvil del Cliente (equipos de correo electrónico, seguridad, infraestructura y administración móvil) recibirán módulos adicionales sobre cómo gestionar el producto de manera eficiente y segura, incluyendo la gestión de varios inquilinos y la seguridad de dispositivos móviles y el contenido. Los materiales desarrollados para la sesión de formación se proporcionarán a todos los participantes en formato electrónico.

d. IBM MaaS360 Advisor on Demand

El servicio IBM MaaS360 Advisor on Demand proporciona hasta veinte (20) horas de tiempo de un consultor de IBM, que se pueden utilizar para las actividades relacionadas con tareas de implementación y optimización de un producto IBM MaaS360. El consultor de IBM ayudará en debates técnicos de asesoramiento para proporcionar soporte específico para dar consejo sobre estrategias generales, diseño técnico, procesos, pruebas y prácticas operativas de producción durante el proceso de implementación o migración. IBM trabajará con el Cliente para idear y crear una programación del proyecto con los requisitos específicos del Cliente, incluidos los objetivos del proyecto, las tecnologías pertinentes, los plazos temporales deseados, los materiales entregables previstos y el número estimado de Compromisos de servicio de Advisor on Demand. El Cliente debe proporcionar acceso a las aplicaciones, los sistemas y la documentación necesarios para llevar a cabo los servicios. El servicio Asesor on Demand se completa cuando se ha realizado un máximo de 20 horas de asesoramiento experto en seguridad y/o cuando la planificación del proyecto y/o los materiales entregables documentados definidos en la planificación del proyecto hayan sido entregados al Cliente.

1.26.1 Responsabilidades de IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM se encargará de:

- proporcionar los servicios Mobility Success Services adquiridos por el Cliente; y
- designar a una persona para que ejerza de IBM Engagement Manager, el responsable de trabajar con el Gestor de Proyectos del Cliente para programar el compromiso y coordinar los recursos.

El Cliente acuerda:

- ser responsable de todos los cargos asociados con los solicitudes de Compromiso realizadas por el Cliente durante la vigencia del contrato;
- aceptar que los Compromisos adquiridos deben ser utilizados dentro del plazo inicial del contrato y caducan si no se han utilizado en la fecha final del período contratado; y
- comenzar una solicitud formal de todos los Servicios de Configuración al menos 30 días antes de la fecha de finalización de la suscripción.

En la ejecución de cualquier versión de Mobility Success Service, IBM puede solicitar información y cooperación razonable al Cliente. La negativa a proporcionar la información o la cooperación requeridas

de manera oportuna por parte del Cliente puede, según lo determine IBM, comportar cargos por Compromiso según se requiera por los servicios o el retraso en la ejecución del servicio aplicable.

Para que IBM pueda realizar la prueba con precisión, el Cliente está de acuerdo en seguir las instrucciones de IBM en relación con la preparación y el mantenimiento del entorno durante el período de compromiso, si es necesario.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud puede procesar información de dispositivos, nombres de usuario y direcciones de correo electrónico que contengan datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido del Cliente y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos fuera de la red de IBM. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente

sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud se proporciona a través de:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Chat en directo

IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Gigabyte se define como 2 a la 30.ª potencia bytes de datos (1.073.741.824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- Dispositivo de Cliente Gestionado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Dispositivo de Cliente es un único dispositivo informático de usuario, un sensor de finalidad especial o un dispositivo de telemetría que solicita la ejecución de, o que recibe para su ejecución, un conjunto de mandatos, procedimientos o aplicaciones de, o que proporciona datos a, otro sistema informático al que se hace referencia normalmente como servidor o que es gestionado de cualquier otra manera por el servidor. Distintos Dispositivos de Cliente pueden compartir el acceso a un servidor común. Un Dispositivo de Cliente puede tener cierta capacidad de procesado o se puede programar para que el usuario pueda trabajar con el mismo. El Cliente debe obtener derechos de titularidad de Dispositivo de Cliente Gestionado para cada Dispositivo

Cliente gestionado por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

- d. Dispositivo de Cliente es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Dispositivo de Cliente es un único dispositivo informático de usuario, un sensor de finalidad especial o un dispositivo de telemetría que solicita la ejecución de, o que recibe para su ejecución, un conjunto de mandatos, procedimientos o aplicaciones de, o que proporciona datos a, otro sistema informático al que se hace referencia normalmente como servidor o que es gestionado de cualquier otra manera por el servidor. Distintos Dispositivos de Cliente pueden compartir el acceso a un servidor común. Un Dispositivo de Cliente puede tener cierta capacidad de procesado o se puede programar para que el usuario pueda trabajar con el mismo. El Cliente debe obtener derechos de titularidad para cada Dispositivo de Cliente que ejecute, proporcione datos a, utilice los servicios que proporciona, o al que acceda de otro modo al Servicio de Cloud durante el período de valoración especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- e. Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

LA CANTIDAD DEL DERECHO DE TITULARIDAD DE RENOVACIÓN SERÁ IGUAL AL IMPORTE MAYOR ENTRE LA CANTIDAD DEL PEDIDO ORIGINAL O EL USO INFORMADO MENSUAL PARA EL MES ANTERIOR A LA GENERACIÓN DE LA FACTURA DE RENOVACIÓN A MENOS QUE IBM RECIBA UNA NOTIFICACIÓN QUE ESPECIFIQUE UNA CANTIDAD DE DERECHO DE TITULARIDAD DISTINTA.

LA CANTIDAD DEL DERECHO DE TITULARIDAD DE RENOVACIÓN PARA LA OFERTA STEP UP SERÁ IGUAL A LA CANTIDAD DEL PEDIDO ORIGINAL.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos adicionales

7.1 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud.

Los siguientes programas de software de IBM se incluyen como software de habilitación bajo los términos de sus licencias de programas de IBM aplicables, además de las limitaciones siguientes:

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. IBM MaaS360 Mobile Device

d. IBM Security Access Manager

- Restricción de Uso: el Cliente puede utilizar IBM Security Access Manager únicamente para conexiones proxy desde dispositivos móviles, gestionados por este Servicio de Cloud, a servidores de correo electrónico empresariales.

7.2 Limitación de Step-up

Para las ofertas de Servicio de Cloud designada como "Step up para Clientes actuales" ("Step up SaaS") el Cliente debe haber adquirido previamente o simultáneamente derechos de titularidad de licencia adecuados para el programa de IBM asociado, según se identifica en el nombre de la oferta Step up SaaS. Por ejemplo, un Cliente que adquiera "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) - Step up para Clientes actuales" debe tener derechos de titularidad con licencia para el programa de IBM asociado de IBM MobileFirst Protect. Los derechos de titularidad del Cliente para Step up SaaS no pueden superar los derechos de titularidad del Cliente en el programa de IBM asociado.

Al adquirir Step up SaaS, el Cliente no puede utilizar los mismos derechos de titularidad de licencia de programa de IBM asociado en los entornos instalados en sus locales que los derechos de titularidad de Step up SaaS. Por ejemplo, si el Cliente tiene 250 derechos de titularidad de Dispositivo de Cliente Gestionado para el programa de IBM asociado y elige adquirir 100 derechos de titularidad de Dispositivo de Cliente Gestionado para Step up SaaS, el Cliente puede gestionar 100 Dispositivos de Cliente Gestionado para Step up SaaS desde el entorno de Servicio de Cloud y 150 Dispositivos de Cliente Gestionado desde el software instalado en sus instalaciones.

El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para los programas de IBM asociados. Durante el período de suscripción de Step up SaaS, el Cliente deberá mantener la Suscripción y el Soporte para los derechos de titularidad del programa de IBM asociado utilizados junto con los derechos de titularidad de Step up SaaS. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el programa de IBM asociado o la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM asociados, el derecho de uso de Step up SaaS por parte del Cliente también se resolverá.

7.3 Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier detalle contrario, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes, IBM podrá conservar y utilizar los datos que reflejen las experiencias individuales de los usuarios autorizados del Cliente con los Servicios de Cloud, en formato agregado y anónimo (es decir, de modo que el Cliente o los usuarios autorizados del Cliente no puedan identificarse como la fuente de los datos y de modo que se elimine cualquier información o datos personales que pueda identificar al Cliente o a los usuarios autorizados del Cliente).

7.4 Autorización para la recopilación y el tratamiento de datos

El Servicio de Cloud está diseñado para suministrar, gestionar, monitorizar y controlar dispositivos móviles. El Servicio de Cloud recopila información de los usuarios y dispositivos autorizados por el Cliente para interactuar con el Servicio de Cloud para el cual se ha suscrito el Cliente. El Servicio de Cloud recopila información que, de manera independiente o combinada, se puede considerar Información Personal en algunas jurisdicciones. Los datos recopilados pueden incluir el nombre de usuario autorizado, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico registrada y la ubicación del dispositivo, ID de usuario e historial de navegación del navegador de MaaS360, información sobre el hardware, el software y la configuración del dispositivo de usuario final, y la información generada por el dispositivo. El Cliente autoriza a IBM para recopilar, procesar y utilizar esta información de conformidad con los términos de la presente Descripción de Servicios.

7.5 Retención de Datos

IBM eliminará cualquier información recopilada, que puede incluir Información Personal, tras el vencimiento o la terminación de esta Descripción de Servicios, a excepción de lo que sea necesario conservar de acuerdo a los propósitos establecidos anteriormente o conforme a alguna legislación, norma o regulación aplicable. En tal caso, IBM conservará la información recopilada durante el tiempo requerido para dicho propósito, legislación, norma o regulación aplicable.

7.6 Datos de Seguridad

Como parte del Servicio de Cloud que incluye actividades de información, IBM preparará y mantendrá información sin identificación y/o agregada recopilada del Servicio de Cloud ("Datos de Seguridad"). Los Datos de Seguridad no identificarán al Cliente o a una persona individual, salvo en lo dispuesto en el

apartado (d), a continuación. El Cliente, según se establece en el presente documento, acepta también que IBM puede utilizar y/o copiar los Datos de Seguridad solo para los fines siguientes:

- a. la publicación y/o difusión de los Datos de Seguridad (por ejemplo, en recopilaciones y/o análisis relacionados con la seguridad cibernética);
- b. el desarrollo o la mejora de productos o servicios;
- c. la realización de investigación internamente o con terceros; y
- d. el uso legal compartido de información de infractores terceros confirmados.