

IBM-ova platforma MaaS360 (SaaS)

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena 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 nastavitvev 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;
- enostavno delo s priponkami e-pošte in drugimi datotekami MaaS360 za 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 naprav, kot je zaklepanje in brisanje ter podrobno poročilo o atributih naprav.
- 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 Productivity Suite (SaaS) in IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike

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

1.15 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.

1.16 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.

1.17 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.

1.18 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.

1.19 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 produktov ali vrstičnih postavk. Naročniki morajo kupiti dodaten prostor za shranjevanje in/ali pasovno širino za vsakršno porabljeno količino, ki presega zagotovljeno osnovno količino.

1.20 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).

1.21 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).

1.22 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 zmožnosti za upravljanje mobilnosti za svoje poslovanje.

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN je rešitev z navideznim zasebnim omrežjem (VPN), ki uporabnikom omogoča nemoteno povezovanje z omrežjem podjetja z mobilnimi napravami. Ta rešitev obsega strežnik VPN in odjemalec za mobilne naprave ter podpira funkcije, kot so Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN in Split tunneling.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) omogoča iskanje podprtih prenosnikov in tabličnih računalnikov. MaaS360 sporoči lokacijo povezave Wi-Fi ali koordinate IP-naslova 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. Zahteva eno od zbirk MaaS360 Suites. Podpira Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.25 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites naročniku omogočajo izbiro najbolj ustreznih zmožnosti za omogočanje njegovega primera uporabe. Spodnja tabela prikazuje glavne funkcije, ki so del vsake zbirke MaaS360 Suite:

FUNKCIJE	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Mobilno upravljanje naprav (iOS, Android, Windows Mobile, Windows in macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Mobilno upravljanje aplikacij (iOS, Android, Windows Mobile, Windows in macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Upravljanje popravkov in posodobitev (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Svetovalni program	✓	✓	✓	✓	✓
Aplikacija vsebnika	✓	✓	✓	✓	✓
Mobilno upravljanje stroškov	✓	✓	✓	✓	✓
Upravljanje identitet (***)		✓	✓	✓	✓
Varna mobilna pošta			✓	✓	✓
Varen mobilni klepet			✓	✓	✓
VPN				✓	✓
Varen brskalnik				✓	✓
Prehod za brskalnik				✓	✓
Upravljanje vsebine				✓	✓
Prehod za dokumente				✓	✓
Zaščita aplikacij				✓	✓
Prehod za aplikacije				✓	✓
Mobilni urejevalnik dokumentov					✓
Mobilna sinhronizacija dokumentov					✓
Mobilno upravljanje groženj					✓

* IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) je obstoječim naročnikom na voljo tudi kot del ponudbe Step Up.

** Funkcija upravljanja popravkov in posodobitev ponuja zmožnost identificiranja, poročanja o, distribuiranja in namestitve popravkov in posodobitev za operacijske sisteme ter aplikacije, ki se izvajajo v končnih točkah sistemov Windows in macOS.

*** Funkcija upravljanja identitete se zagotavlja v takšni obliki, da vključuje funkcije ponudbe IBM Cloud Identity Essentials, ki naročnikom omogočajo enotno prijavo v druge aplikacije v javnem oblaku, katere naročniki uporabljajo.

1.26 IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM MaaS360 Mobility Success Services je mogoče kupiti kot sodelovanja, ki se uporabljajo znotraj naročnikovega trenutnega naročniškega obdobja in zajemajo naslednje točno določene storitve. Te oddaljeno zagotovljene storitve uporabljajo IBM-ove svetovalce za zagotavljanje usmeritev in pomoči z dobro prakso, konfiguracijo in usposabljanjem.

a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

IBM MaaS360 Quick Start Setup Service zagotavlja znanje in smernice za uvedbo namestitve MaaS360 SaaS v ciljno okolje, kar vključuje do tri (3) razširitve v oblaku, en (1) prehod, do štiri (4) pravilnike in do deset (10) vpisov naprav z glavnim ciljem prenosa znanja. IBM bo organiziral niz spletnih konferenc in zagotovil največ 40 ur svetovanja za pomoč naročniku pri namestitvi. Svetovalec bo razpravljal o dobrih praksah programa Prinesite lastno napravo (BYOD), internih poslovnih praksah in pravilnikih, ki vplivajo na namestitve, pomagal določiti predpogoje strojne opreme, produkcijsko arhitekturo in strategijo vpisa naprav.

Svetovalec bo prav tako pomagal pri nastavitvi in konfiguraciji aplikacij Cloud Extender in modula Enterprise Gateway, vključno z naročnikovim overiteljem potrdil, imenikom podjetja in e-poštnim sistemom. Svetovalec bo prav tako zagotovil usposabljanje glede portal in rešitve MaaS360, vključno z navodili za portal in sejo za omogočanje za do tri (3) ljudi, pomoč pri konfiguriranju do štirih (4) pravilnikov, en (1) vsebnik, en (1) pravilnik za iOS, en (1) pravilnik za Android in en (1) pravilnik za telefone z operacijskim sistemom Windows, vključno z nastavitvami pravilnika za naprave in profila skladnosti. Svetovalec bo razpravljal o dobrih praksah in industrijskih standardih upravljanja pravilnikov in uporabnikov, poročanja, pravil za skladnost, upravljanje aplikacij kot tudi o upravljanju aplikacij in dokumentov ter izvajal zagotavljanje kakovosti za uvedeno rešitev za do deset (10) naprav. Dva (2) do štiri (4) tedne po sodelovanju bo svetovalec izvedel preverjanje zdravja in pregledal uporabo in uspešnost naročnikove uvedbe MaaS360 ter določil vse morebitne naknadne storitve, potrebne za popolno uvedbo.

b. IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service zagotavlja znanje in usmeritev na daljavo, kar omogoča pregled naročnikovega okolja in uvedbe MaaS360 ter priporočila glede uporabniške izkušnje, varnosti in spreminjanja velikosti infrastrukture. IBM-ov svetovalec bo vodil niz spletnih konferenc, v okviru katerih bo zagotovil osem (8) ur svetovanja, ki bo naročniku v pomoč pri namestitvi in pregledu kritičnih vidikov spreminjanja velikosti, integracije v podjetju, postopkov vpisa, s preizkusnimi primeri pa bo ocenil zmogljivost in uporabniško izkušnjo, da bo lažje razumel in dokumentiral zahtevane spremembe sistema in omrežja, potrebne za stabilno uvedbo. Po koncu sodelovanja bo svetovalec zagotovil in oddal kartonček s poročilom o preverjanju zdravja, na katerem bodo navedene podrobnosti o preizkusnih primerih ter njihovi rezultati in priporočila za izboljšanje uporabniške izkušnje ter uvajanja, varnosti in spreminjanja velikosti infrastrukture.

c. IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop zagotavlja učenje na daljavo v angleščini za do dvanajst (12) posameznikov prek spletne in video konference, ki obsega cel učni načrt predmetov, ki skrbnikom in osebju za podporo zagotavljajo orodja in znanje za podporo rešitve MaaS360.

IBM-ov trener bo vodil dvodnevno delavnico za skrbnike in operativne ekipe. Naročnikova ekipa službe za pomoč uporabnikom (1. raven) se bo naučila, kako upravljati z zahtevami uporabnikov in nanje odgovarjati, postopka obravnavanja podpore na prvi ravni, vključno z osnovami IBM MaaS360, skrbništvom, eskalacijo in z naročnikovo namestitvijo povezanimi postavkami. Naročnikova ekipa za mobilne operacije (2. raven) bo prejela še dodatno usposabljanje, da bo bolje razumela postopek in da bo lahko nudila podporo drugim internim ekipam na področju vsebnika in integracije v podjetju. Drugemu naročnikovemu osebju za mobilno skrbništvo (e-pošta, varnost, infrastruktura, ekipe mobilnih skrbnikov) bodo zagotovljeni dodatni moduli o tem, kako učinkovito in

varno upravljati s produktom, vključno z večnajemništvom, in zavarovati mobilne naprave ter vsebino. Elektronsko kopijo Gradiva, pripravljene za usposabljanja, bodo prejeli vsi udeleženci.

d. **IBM MaaS360 Advisor on Demand**

Storitev IBM MaaS360 Advisor on Demand zagotavlja do dvajset (20) ur razpoložljivosti IBM-ovega strokovnega svetovalca za storitve, ki jih je mogoče uporabiti za dejavnosti v zvezi z optimizacijo in postavitvijo produkta IBM MaaS360. IBM-ov svetovalec bo pomagal s svetovalnimi tehničnimi razpravami in tako zagotavljal namensko podporo s svetovanjem o splošni strategiji, tehničnem načrtu, procesih, preizkušanju in dobrih praksah delovanja produkcije v postopku uvedbe ali selitve. IBM bo sodeloval z naročnikom z namenom razumevanja in ustvarjanja načrt projekta s specifičnimi zahtevami naročnika, vključno s cilji projekta, relevantnimi tehnologijami, želenimi časovnimi okviri, pričakovanimi elementi za dobavo in predvidenim številom sodelovanj za storitev Advisor on Demand. Naročnik mora zagotoviti dostop do ustreznih aplikacij, sistemov in dokumentacije, ki so potrebni za izvedbo storitev. Storitve Advisor on Demand je opravljena, ko je izvedenih do 20 ur strokovnega varnostnega svetovanja in/ali je bil izpolnjen projektni urnik in/ali so bili dokumentirani končni izdelki, opredeljeni v projektnem urniku, predloženi naročniku.

1.26.1 Odgovornosti IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM bo:

- zagotovil storitve Mobility Success Services, ki jih je kupil naročnik; in
- določil osebo, ki bo delovala kot vodja sodelovanja z IBM in ki bo odgovorna za delo s strankino vodjo projektov za časovno načrtovanje sodelovanja in uskladitev virov.

Naročnik soglaša:

- da je odgovoren za vse stroške, povezane z vsemi zahtevami za sodelovanje, ki jih poda naročnik v pogodbenem obdobju;
- in potrjuje, da je treba kupljena sodelovanja uporabiti v začetnem obdobju trajanja pogodbe in da bodo potekla, če se jih ne uporabi do datuma konca pogodbenega obdobja; in
- da bo predložil uradno zahtevo za vse storitve nastavitve vsaj 30 dni pred datumom izteka naročniškega obdobja.

Med izvajanjem katere koli storitve Mobility Success Service lahko IBM od naročnika zahteva informacije in sodelovanje v razumnem okviru. Če naročnik ne zagotovi zahtevanih informacij ali sodelovanja pravočasno, se lahko, če IBM tako določi, zaračuna dodatne stroške za sodelovanje, če tako zahtevajo storitve, ali pa pride do zamude pri izvajanju veljavne storitve.

Da lahko IBM natančno izvede preizkuse, naročnik soglaša, da bo upošteval IBM-ova navodila za pripravo in vzdrževanje okolja v obdobju sodelovanja, če bo to potrebno.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna 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.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitev v oblaku.

Ta storitev v oblaku lahko obdeluje podatke, uporabniška imena in e-poštne naslove v napravi, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga predstavljata obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Naročnik se zaveda, da te storitve v oblaku ne ponujajo funkcij za zaščito občutljivih osebnih podatkov ali podatkov, za katere veljajo dodatne regulativne zahteve. Naročnik potrjuje, da IBM ni seznanjen z vrstami podatkov, ki so bili vključeni v naročnikovo vsebino, in ne more oceniti ustreznosti storitev v oblaku ali vzpostavljene varnostnih ukrepov.

2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitve v oblaku vključujejo naslednje varnostne funkcije:

Storitev v oblaku med prenosom podatkov zunaj IBM-ovega omrežja šifrira vsebino. Storitve v oblaku šifrira vsebino v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov.

Te storitve v oblaku so vključene v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporabljajo, kadar se naročnik odloči za gostovanje storitev v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanje pa

velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora 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 prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot 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 storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom 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 uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v posameznem trenutku navezujejo le na eno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku se zagotavlja kot:

- Pošlji e-pošto
- Telefonska številka
- Klepet v živo

IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop do storitev v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki imajo dostop do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. Gigabajt je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve 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 dokazilu 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 je 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 storitev 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 je 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.
- e. Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih 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.

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

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.

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

7. Dodatna določila

7.1 Podporna programska oprema

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku.

V skladu z licenčnimi pogoji za predmetne programe in spodaj navedenimi omejitvami je kot podporna programska oprema vključena naslednja IBM-ova programska oprema:

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. IBM MaaS360 Mobile Device
- d. IBM Security Access Manager
 - Omejitev uporabe: naročnik lahko uporablja IBM Security Access Manager samo za posredovanje povezav iz mobilnih naprav, ki jih upravlja ta storitev v oblaku, v e-poštne strežnike podjetja.

7.2 Omejitev za Step up

Za storitve v oblaku, ki so določene kot "Step up za obstoječe naročnike" ("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, preneha tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step up SaaS.

7.3 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.

7.4 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 podatke, ki lahko v nekaterih sodnih pristojnostih samostojno ali v kombinaciji štejejo kot osebni podatki. 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.

7.5 Shranjevanje podatkov

IBM bo po poteku ali odpovedi tega opisa storitve izbrisal vse zbrane podatke, ki lahko vsebujejo osebne podatke, razen podatkov, ki se morajo hraniti za zgoraj navedene namene oziroma v skladu z veljavno zakonodajo, pravili ali predpisi. V tem primeru IBM hrani zbrane podatke za dobo, ki jo zahteva ta namen, ustreznega zakonodaja, pravilo ali predpis.

7.6 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 produktov 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.