

IBM MaaS360 (SaaS)

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

MaaS360 je snadno použitelná cloudová platforma se všemi důležitými funkcemi pro komplexní správu dnešních mobilních zařízení, která využívají operační systémy iOS, Android, Windows a Blackberry. Následuje krátký popis nabídek Cloud Service:

1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Hlavní funkce mobility device management (MDM) zahrnují registraci a konfiguraci zařízení, správu zásad zabezpečení a akce zařízení, například odesílání zpráv, vyhledávání, uzamčení a vymazání. Rozšířené funkce MDM zahrnují automatická pravidla zajištění shody, nastavení soukromí Bring your own device (BYOD) a řídicí panely a reporting Mobility Intelligence.

1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management umožňuje přidávat aplikace a distribuovat je do podporovaných zařízení spravovaných službou MaaS360. Sem patří MaaS360 App Catalog, aplikace do zařízení, pomocí které mohou uživatelé zobrazovat, instalovat a spravovat aplikace a získávat upozornění na jejich aktualizace.

1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security poskytuje dodatečnou ochranu dat pro podnikové aplikace, které během implementace používají sadu WorkPlace SDK; pro aplikace iOS zajistí automatické nahrání aplikace (.ipa), zajištění profilu a podpis certifikátu. Mobile Application Security integruje aplikaci se sadou Productivity Suite. Umožňuje tak jednotné přihlášení, přístup k Internetu prostřednictvím brány Mobile Enterprise Gateway a vynucení nastavení zabezpečení dat.

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS), IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Gateway for Apps poskytuje uživatelům mimo podnikovou síť bezproblémový přístup k interním zdrojům aplikací bez nutnosti připojení VPN pro celé zařízení.

1.5 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management umožňuje administrátorovi přidávat a distribuovat dokumenty do podporovaných zařízení, která jsou spravována službou IBM MaaS360 Mobile Device Management. Zahrnuje IBM MaaS360 Doc Catalogue, což je kontejner v zařízení chráněný heslem, který představuje bezpečný a jednoduchý způsob, jakým mohou uživatelé přistupovat k dokumentům, zobrazovat je a sdílet. Přináší bezproblémový přístup k distribuovanému obsahu a úložištím, jako je SharePoint, Box a Google Drive. Přístup k soukromým úložištím souborů SharePoint a Windows je možný za použití MaaS360 Gateway for Documents. U dokumentů spravovaných prostřednictvím MaaS360 lze provádět správu verzí, auditů a zabezpečení pomocí volitelných zásad DLP (prevence ztráty dat), jako je například požadavek ověření, omezení funkce kopírování a vkládání a blokáce možnosti otevření nebo sdílení v jiných aplikacích.

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Sync umožňuje uživatelům synchronizovat uživatelský obsah v rámci spravovaných mobilních zařízení. Administrátoři mohou zajistit, že jsou pro uživatelský obsah v rámci zařízení používány zásady jako například omezení funkce kopírování a vkládání a blokování možnosti otevření nebo sdílení v jiných aplikacích. Obsah je uchovávan chráněným způsobem v cloudu i v zařízení a přístup k němu je možný pouze prostřednictvím MaaS360 Doc Catalogue.

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Editor je výkonná kancelářská sada, která umožňuje uživatelům pracovat s podnikovými dokumenty na cestách. MaaS360 Mobile Document Editor umožňuje:

- Vytvářet a upravovat soubory ve formátu .DOC, .PPT a .XLS
- Režim prezentace snímků
- Snadno pracovat s přílohami elektronické pošty a ostatními soubory z MaaS360 pro iOS

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS), IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

S produktem MaaS360 Gateway for Documents mohou organizace používat produkt MaaS360 Mobile Content Management k dalšímu nabízení zařízení mimo podnikovou síť a zajištění bezproblémového přístupu k interním webům Connections, webům SharePoint, úložištím souborů Windows a ostatním úložištím souborů bez vyžadování připojení VPN pro celé zařízení. K využívání produktu MaaS360 Gateway for Documents je nutné zakoupit také produkt MaaS360 Mobile Content Management. Podporuje systémy iOS 5.0 a Android 4.0 nebo vyšší verze.

1.9 IBM MaaS360 Email Management (SaaS), IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Email Management (SaaS)

MaaS360 Email Management zahrnuje hlavní funkce, které podporují Microsoft Exchange ActiveSync a Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Poskytuje podporu pro mobilní zařízení připojující se k serveru Microsoft Exchange prostřednictvím protokolu ActiveSync. Funkce zahrnují hlavní funkce správy mobilních zařízení, například možnost konfigurace zařízení, vytváření a vynucování zásad ActiveSync (heslo, blokování nebo povolení přístupu k poště) a provádění akcí se zařízením, například uzamčení a vymazání, a vytváření podrobných reportů o attributech zařízení.
- Lotus Traveler: Poskytuje podporu pro mobilní zařízení, která se připojují k produktu IBM Lotus Notes® prostřednictvím protokolu Lotus Traveler. Funkce zahrnují možnost konfigurovat zařízení, blokovat nebo povolovat zařízení, vynucovat zásady hesel, mazat zařízení a vytvářet podrobné reporty o attributech zařízení.

1.10 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS), IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Browser je webový prohlížeč s kompletními funkcemi, který umožňuje přístup k podnikovým intranetovým stránkám a vynucení dodržování zásad týkajících se obsahu definováním filtrování webu a zásad zabezpečení s cílem zajistit, že uživatelé mají přístup pouze ke schválenému webovému obsahu, který je založen na mnoha kategoriích obsahu, jako jsou sociální sítě, stránky s explicitním obsahem nebo weby obsahující malware. V kombinaci s MobileFirst Protect Devices zahrnuje možnost zakázání nativních webových prohlížečů a webových prohlížečů třetích stran buď prostřednictvím zásad aplikace, nebo umístěním na seznam zakázaných prohlížečů. Umožňuje povolit weby s výjimkou, zakázat soubory cookie a funkce kopírování, vkládání a tisku a povolit celoobrazovkový režim.

- 1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS), IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)**
MaaS360 Gateway for Browser poskytuje podporovaným zařízením přístup ke schváleným interním webovým stránkám bez nutnosti připojení VPN pro celé zařízení.
- 1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS), IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)**
S využitím rozhraní API zařízení BlackBerry poskytuje podporu pro mobilní zařízení připojená k BlackBerry Enterprise Server (BES). Funkce zahrnují vzdálené akce jako odeslání zprávy, resetování hesla, přiřazení zásady BES a vymazání i podrobné reporty o attributech zařízení. Je vyžadována instalace produktu MaaS360 Cloud Extender. K dispozici pouze pro zařízení používaná nebo spravovaná za použití MaaS360 prostřednictvím BES 5.0.
- 1.13 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)**
MaaS360 Mobile Expense Management umožňuje administrátorovi vytvářet zásady využití dat a přiřazovat je k podporovaným zařízením spravovaným MaaS360 a přiřazovat tyto zásady na úrovni zařízení, skupiny nebo na globální úrovni a dále konfigurovat limity upozornění a zprávy pro využití dat v rámci sítě i během roamingu.
- 1.14 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up pro stávající zákazníky, IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS) a MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)**
Sada/balíček produktů zahrnující MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service a MaaS360 Secure Mobile Browser.
- 1.15 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS), IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up pro stávající zákazníky a MaaS360 Secure Mail (SaaS)**
MaaS360 Secure Mail přináší samostatnou produktivní aplikaci pro použití v kancelářském prostředí, se kterou mohou uživatelé přistupovat k e-mailu, kalendáři a kontaktům a spravovat je s možností kontroly e-mailů a příloh k zabránění úniku dat omezením možnosti předávání nebo přesouvání obsahu do jiných aplikací, vynucení ověření, zakázání funkce kopírování a vkládání a uzamčení poštovních příloh pouze pro zobrazení.
- 1.16 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up pro stávající zákazníky, IBM MaaS360 Gateway Suite Education (SaaS) a MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)**
MaaS360 Gateway Suite umožňuje podporovaným aplikacím v systému iOS a Android bezproblémově komunikovat se zdroji v interní podnikové síti.
- 1.17 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up pro stávající zákazníky, IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS) a MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)**
Sada/balíček produktů zahrnující MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor a MaaS360 Mobile Document Sync.
- 1.18 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) a MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)**
MaaS360 Mobile Threat Management poskytuje vyšší zabezpečení mobilních zařízení díky detekci malwaru v mobilních zařízeních a pokročilé detekci narušení. MaaS360 Mobile Threat Management umožní Zákazníkovi nastavit a spravovat zásady souladu týkající se zjištěného malwaru a dalších zranitelných míst zabezpečení.

1.19 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) a MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) umožňuje uživatelům nahrávat balíčky a dokumenty aplikací do systému MaaS360 Content Distribution.

IBM MaaS360 poskytuje každému Zákazníkovi 1 GB Úložiště. IBM MaaS360 také v rámci sdíleného fondu šířky pásma poskytuje 6 GB šířky pásma na zařízení a rok. Celý fond šířky pásma je sdílen všemi zařízeními. Toto základní přidělení úložiště a šířky pásma se nezvyšuje bez ohledu na počet zakoupených balíčků produktu nebo řádkových položek. Pro jakoukoli hodnotu použitou nebo vyžadovanou nad rámec základní poskytnuté hodnoty si Zákazníci musejí zakoupit další úložiště anebo šířku pásma.

1.20 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) a MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) umožňuje uživatelům zakoupit si celkový objem datového úložiště, který je dostupný k použití se službou MaaS360 Content Service (SaaS)

1.21 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) a MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) umožňuje uživatelům zakoupit si celkovou šířku pásma, která je dostupná k použití se službou MaaS360 Content Service (SaaS)

1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Poskytuje malým a střední firmám rychlý a jednoduchý způsob vzdálené konfigurace smartphonů a tabletů, vynucení zásad zabezpečení, odesílání aplikací a dokumentů a ochrany dat ve firemních i osobních zařízeních. Zákazník může rychle, snadno a dostupně získat přístup k funkcím řízení mobility, které jsou ideální pro Zákazníkovu firmu.

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN je řešení virtuální privátní sítě (VPN), které umožňuje uživatelům hladce se připojit ke svým firemním sítím z mobilních zařízení. Řešení zahrnuje server VPN a klienta pro mobilní zařízení a podporuje funkce, jako např. Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN a Rozdělené tunelové připojení.

1.24 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS), MaaS360 Laptop Location Service (SaaS) a IBM MaaS360 Laptop Location Education (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) umožňuje vyhledání podporovaných notebooků a tabletů. MaaS360 hlásí umístění souřadnic Wi-Fi nebo adresy IP a tato data překládá do snadno rozpoznatelné adresy. Je-li zařízení online, lze získat jeho aktuální umístění. MaaS360 průběžně uchovává zaznamenaná umístění, takže si lze jejich historii prohlédnout. Vyžaduje jednu ze sad MaaS360. Podporuje Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.25 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) umožňuje organizacím spravovat konzistentní zásady zabezpečení a profily v podnikových i soukromých zařízeních v rámci stejné konzole pro správu.

1.26 Sady IBM MaaS360

Sady IBM MaaS360 Zákazníkovi umožňují vybrat si nejvhodnější funkce pro posílení jeho případu využívání. Tyto Sady jsou dostupné formou registrace nebo jako nabídky typu Pay Per Use. Níže uvedená tabulka zahrnuje primární vlastnosti a funkce zahrnuté v jednotlivých sadách MaaS360:

FUNKCE	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Správa mobilního zařízení (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓
Správa mobilních aplikací (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS)	✓	✓	✓	✓	✓

FUNKCE	MANAGEMENT (*)	ESSENTIAL	DELUXE	PREMIER	ENTERPRISE
Správa oprav a aktualizací (**)	✓	✓	✓	✓	✓
Poradce	✓	✓	✓	✓	✓
Aplikace kontejneru	✓	✓	✓	✓	✓
Správa mobilních výdajů	✓	✓	✓	✓	✓
Mobilní metriky (****)	✓	✓	✓	✓	✓
Správa identit (***)		✓	✓	✓	✓
Bezpečná mobilní pošta			✓	✓	✓
Bezpečná mobilní konverzace			✓	✓	✓
VPN				✓	✓
Zabezpečený prohlížeč				✓	✓
Brána pro prohlížeč				✓	✓
Správa obsahu				✓	✓
Brána pro dokumenty				✓	✓
Zabezpečení aplikace				✓	✓
Brána pro aplikace				✓	✓
Mobilní editor dokumentů					✓
Synchronizace mobilních dokumentů					✓
Správa mobilních hrozeb					✓

* IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) je k dispozici pro stávající zákazníky rovněž jako součást nabídky Step Up.

** Funkce Správa oprav a aktualizací nabízí možnost identifikovat, nahlásit, distribuovat a instalovat opravy a aktualizace pro operační systémy a aplikace běžící v koncových bodech Windows a macOS.

*** Funkce Správa identit je nabízena včetně funkcí nabídky IBM Cloud Identity Essentials, která Zákazníkům poskytuje jednotné přihlášení (SSO) k dalším aplikacím veřejného cloudu, které využívají.

**** Funkce MaaS360 Mobile Metrics nabízí cloudová data z benchmarkingu a doporučené postupy za účelem vylepšení produktivity a zabezpečení. Data z benchmarkingu se generují s využitím více datových hodnot ze zákaznických implementací MaaS360 a vytvářejí agregační metriky.

1.27 IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM MaaS360 Mobility Success Services se nakupuje formou Sjednaných služeb pro použití během doby stávající registrace Zákazníka a zahrnuje následující specifické služby. Tyto vzdáleně poskytované služby využívají konzultanty IBM k poskytování poradenství a pomoci v oblasti doporučených postupů, konfigurace a školení.

a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

Služba IBM MaaS360 Quick Start Setup Service nabízí zkušenosti a návod pro implementaci nasazení MaaS360 SaaS s cílovým prostředím, které zahrnuje až tři (3) doplňující znaky cloudu, jednu (1) bránu, až čtyři (4) zásady a až deset (10) přihlášek zařízení s primárním cílem přenosu znalostí. IBM poskytne řadu webových konferencí a zajistí maximálně 32 hodin odborných konzultací, které Zákazníkovi pomohou s jeho nasazením. Konzultant projedná nejlepší praxi programu Bring Your Own Device (BYOD), vnitřní obchodní praxi a zásady, které mají dopad na nasazení, pomohou se stanovením předpokladů pro hardware, architekturou produktivního prostředí a strategií přihlášek zařízení.

Konzultant rovněž pomůže s nastavením a konfigurací Doplňujících znaků cloudu a Podnikové brány včetně integrace s certifikační autoritou zákazníka, podnikovým adresářem a e-mailovým systémem. Konzultant rovněž poskytne školení pro portál a řešení MaaS360 včetně průchodnosti portálu a relace zpřístupnění pro až tři (3) osoby, pomoc s konfigurací pro až čtyři (4) zásady,

jednoho (1) kontejneru, jedné (1) zásady iOSa, jedné (1) zásady Android a jedné (1) telefonní zásady Windows včetně nastavení zásady zařízení a shody s profilem. Konzultant projedná nejlepší praxi a oborové standardy týkající se správy zásady a uživatele, vykazování, zajištění shody, správy aplikace, jakož i správy aplikace a dokumentu a poskytne zajištění kvality implementovaného řešení pro až deset (10) zařízení. Dva (2) až čtyři (4) týdny po konci zapojení konzultant kontrolou funkce ověří využití a úspěch nasazení MaaS360 Zákazníkem a identifikuje veškeré následné služby potřebné pro plné nasazení.

b. IBM MaaS360 Health Check Service

Služba IBM MaaS360 Health Check Service nabízí vzdáleně poskytované odborné znalosti a návod, které kontrolují prostředí MaaS360 Zákazníka a implementaci a vytváří doporučení týkající se uživatelské skutečnosti, zabezpečení a škálování infrastruktury. Konzultant IBM zajistí řadu webových konferencí s maximálně osmi (8) hodinami odborných konzultací, které Zákazníkovi pomohou s jeho nasazením kontroly kritických aspektů škálování, podnikové integrace, přihlašovacích procesů a provede hodnocení zkušebních případů pro výkon a uživatelskou zkušenost pro pochopení a dokumentaci potřebných systémů a změn sítě nezbytných pro stabilní implementaci. Na konci spolupráce konzultant IBM poskytne a předloží Kartu výkazu kontroly stavu, která bude obsahovat podrobnosti o testovacích případech a jejich výsledcích, jakož i doporučení pro zlepšení uživatelské zkušenosti a přechod, zabezpečení a škálování.

c. IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

Služba IBM MaaS360 Mobility Training Workshop nabízí vzdáleně poskytované školení pro až dvanáct (12) osob, dodané v angličtině prostřednictvím webu a video konference, zahrnující úplnou osnovu témat, které administrativním pracovníkům a pracovníkům podpory poskytnou nástroje a znalosti na podporu řešení MaaS360.

Školitel IBM poskytne administrativním pracovníkům a provozním týmům dvoudenní seminář. Tým linky pomoci Zákazníka (1. úroveň) se naučí, jak spravovat a odpovídat na dotazy od uživatelů, proces správy podpory první úrovně včetně základů IBM MaaS360, správy, eskalace a položek souvisejících s nasazením Zákazníka. Mobilní provozní tým Zákazníka (2. úroveň) poskytne dodatečné školení pro pochopení procesu a podpory pro další interní týmy v oblasti kontejneru a podnikové integrace. Dalším administrativním pracovníkům mobilní správy Zákazníka (e-mail, zabezpečení, infrastruktura, týmy mobilní správy) budou poskytnuty dodatečné moduly o tom, jak efektivně, účinně a bezpečně spravovat produkt, včetně více uživatelů, zabezpečení mobilních zařízení a obsahu. Materiály vytvořené pro relace školení budou všem účastníkům poskytnuty v elektronické formě.

d. IBM MaaS360 Consultant on Demand

Služba IBM MaaS360 Consultant on Demand nabízí až dvacet (20) hodin odborných služeb konzultantů IBM, které lze využít pro aktivity související s optimalizací produktů a snahami o nasazení produktu IBM MaaS360. Konzultant IBM bude pomáhat v rámci poradenských technických diskusí a poskytovat vyhrazenou podporu pro rady ohledně obecné strategie, technického návrhu, procesů, testování a doporučené praxe produktivního provozu během procesu implementace či migrace. IBM ve spolupráci se Zákazníkem vytvoří harmonogram projektu se specifickými požadavky Zákazníka, včetně cílů projektu, relevantních technologií, požadovaných časových os, očekávaných předmětů plnění a odhadovaného počtu Sjednaných služeb Consultant on Demand. Zákazník musí poskytnout přístup k nezbytným aplikacím, systémům a dokumentaci vyžadovaným k poskytování služeb. Poskytování služby Consultant on Demand je ukončeno po využití maximálně 20 hodin odborného poradenství týkajícího se zabezpečení anebo po doručení harmonogramu projektu anebo zdokumentovaných předmětů plnění definovaných v harmonogramu projektu Zákazníkovi.

e. IBM MaaS360 Customer Setup

Služba IBM MaaS360 Customer Setup poskytuje až dvě (2) hodiny odborných služeb konzultantů IBM, které lze využít pro činnosti související s optimalizací produktů a snahami o nasazení produktu IBM MaaS360. Specialista IBM MaaS360 bude společně s technickou podporou pomáhat za účelem úspěšné implementace pro nového Zákazníka.

1.27.1 Povinnosti služby IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM:

- poskytne služby Mobility Success Services zakoupené Zákazníkem a

- stanoví osobu, která bude vystupovat jako Správce sjednané služby IBM, který je odpovědný za spolupráci s Projektovým manažerem Zákazníka pro plánování sjednané služby a koordinaci zdrojů.

Zákazník souhlasí, že:

- ponese odpovědnost za všechny poplatky související se všemi požadavky Sjednané služby vznesenými Zákazníkem během doby trvání smlouvy;
- bere na vědomí, že zakoupené Sjednané služby je nutné využít během počátečního smluvního období a jejich platnost vyprší, pokud nebudou využity do data ukončení smluvního období; a
- všechny formální požadavky pro všechny Služby nastavení vznesne minimálně 30 dní před datem ukončení registrace.

Při poskytování jakékoliv služby Mobility Success Service, může společnost IBM od Zákazníka požadovat poskytnutí informací a přiměřenou součinnost. Pokud Zákazník požadované informace nebo součinnost neposkytne včas, je IBM dle svého uvážení oprávněna účtovat poplatky za Sjednané služby požadované službami nebo může dojít k prodlení v poskytování příslušných služeb.

Aby mohla IBM provést testování přesně, Zákazník se zavazuje, že při přípravě a správě prostředí bude v případě potřeby za období platnosti dodržovat pokyny IBM.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v místním jazyce. Bez ohledu na jakoukoliv místní zákonnou praxi nebo zvyklosti strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro získání a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu dat služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

IBM MaaS360 Content Service	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414162320135
IBM MaaS360 Content Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165374180
IBM MaaS360 Deluxe Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=14B01D403A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Email Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159789018
IBM MaaS360 Enterprise Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B6A636203A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Essentials Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6CDA4B502F0B11E6BB9940A4D7191A34
IBM MaaS360 for BlackBerry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414160174805
IBM MaaS360 Gateway Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414165030737

IBM MaaS360 Laptop Location	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A
IBM MaaS360 Management Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129
IBM MaaS360 Laptop Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B
IBM MaaS360 Mobile Application Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540
IBM MaaS360 Mobile Application Security	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082
IBM MaaS360 Mobile Content Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510
IBM MaaS360 Mobile Device Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658
IBM MaaS360 Mobile Expense Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202
IBM MaaS360 Mobile Threat Management	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229
IBM MaaS360 Premier Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E
IBM MaaS360 Productivity Suite	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609
IBM MaaS360 Professional	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A
IBM MaaS360 Secure Mobile Browser	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343
IBM MaaS360 Secure Mobile Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113
IBM MaaS360 VPN	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056
IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námítky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

2.1 Využití údajů

IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace (s výjimkou Poznatků), které vyplynou z Obsahu v průběhu

poskytování předmětu služby Cloud Service, k odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje, včetně agregovaných informací, jak je popsáno v článku 1.26 Mobilní metriky, pouze za účelem výzkumu, testování a vývoje nabídek.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, telefonu a živé konverzace. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- b. Gigabajt je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Gigabajt je definován jako 1 073 741 824 bajtů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Gigabajtů zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- c. Spravované zařízení Zákazníka je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zařízení Zákazníka je výpočetní zařízení pro jednoho uživatele nebo sensor či telemetrické zařízení sloužící ke speciálnímu účelu, které vyžaduje spuštění nebo přijímá pro spuštění sadu příkazů, postupů nebo aplikací z jiného počítačového systému nebo poskytuje data do jiného počítačového systému, který je typicky označován jako server nebo je jinak řízen serverem. Více Zařízení Zákazníka může sdílet přístup ke společnému serveru. Zařízení Zákazníka může mít určité funkce v oblasti zpracování nebo může být programovatelné, aby uživateli umožňovalo výkon práce. Zákazník je povinen získat oprávnění Spravovaného zařízení klienta pro každé Zařízení klienta spravované nabídkou Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- d. Zařízení Zákazníka je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zařízení Zákazníka je výpočetní zařízení pro jednoho uživatele nebo sensor či telemetrické zařízení sloužící ke speciálnímu účelu, které vyžaduje spuštění nebo přijímá pro spuštění sadu příkazů, postupů nebo aplikací z jiného počítačového systému nebo poskytuje data do jiného počítačového systému, který je typicky označován jako server nebo je jinak řízen serverem. Více Zařízení Zákazníka může sdílet přístup ke společnému serveru. Zařízení Zákazníka může mít určité funkce v oblasti zpracování nebo může být programovatelné, aby uživateli umožňovalo výkon práce. Zákazník je povinen získat oprávnění pro každé Klientské zařízení, které spouští službu Cloud Service, poskytuje data pro službu Cloud Service, používá služby poskytované službou Cloud Service nebo jinak přistupuje ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- e. Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- f. Původní smlouva je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. IBM již nadále neobchoduje aktivně na základě metrik poplatků typu Legacy. IBM se však může na základě svého výlučného a výhradního uvážení zavázat, že rozšíří stávající oprávnění Zákazníka o používání určitých verzí služby Cloud Service (Starší služby Cloud Service) na základě oprávnění typu Legacy. Nabídky Cloud Service získané na základě metriky poplatků typu Legacy jsou označeny výrazem Legacy v názvu služeb Cloud Services v Dokumentu o oprávnění (PoE) nebo Transakčním dokumentu. Na používání všech Starších služeb Cloud Services Zákazníkem se vztahují podmínky metriky poplatků uvedené ve smlouvě, v souladu s níž Zákazník původně zakoupil práva k používání Starší služby Cloud Service ("Původní smlouva"). Za žádných okolností nebudou podmínky Původní smlouvy vykládány tak, že rozšiřují práva Zákazníka na používání Starší služby Cloud Service nad rámec objemu stanoveného v Dokumentu o oprávnění (PoE) nebo Transakčním dokumentu.

5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

5.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

5.4 Poplatky typu Pay per Use

Poplatky typu pay per use budou fakturovány dle sazby uvedené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém použití.

5.5 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

MNOŽSTVÍ OBNOVENÍ OPRÁVNĚNÍ BUDE EKVIVALENTNÍ VYŠŠÍ HODNOTĚ Z PŮVODNÍHO OBJEDNANÉHO MNOŽSTVÍ NEBO MĚSÍČNĚ NAHLÁŠENÉHO POUŽÍVÁNÍ PRO MĚSÍC PŘEDCHÁZEJÍCÍ VYGENEROVÁNÍ FAKTURY ZA OBNOVENÍ, POKUD IBM NEOBDRŽÍ OZNÁMENÍ OBSAHUJÍCÍ JINÉ MNOŽSTVÍ OPRÁVNĚNÍ.

MNOŽSTVÍ OBNOVENÍ OPRÁVNĚNÍ PRO NABÍDKU STEP UP SE BUDE ROVNAT PŮVODNÍMU OBJEDNANÉMU MNOŽSTVÍ.

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník nepodá 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Aktivační software

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service a musí ji odebrat ze všech zařízení a systémů po uplynutí nebo ukončení služby Cloud Service.

Následující softwarové programy IBM jsou zahrnuty jako aktivační software za podmínek jejich příslušné licence k programům IBM, spolu s následujícími omezeními:

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. Mobilní aplikace IBM MaaS360 včetně, nikoli však pouze, MaaS360 App, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Chat, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer a MaaS360 VPN.
- d. IBM BigFix Agent

e. IBM Security Access Manager

- Omezení používání: Zákazník smí používat IBM Security Access Manager (ISAM) pro připojení proxy z mobilních zařízení spravovaných touto službou Cloud Service k podnikovým e-mailovým serverům a pro využití ISAM Federation Module, který nabízí připojení k lokálnímu uživatelskému adresáři. Žádné další funkce ISAM nejsou povoleny.

7.3 Omezení týkající se nabídky Step up

Pro nabídky služby Cloud Service označené jako "Step up for existing Customers" ("Step up SaaS") musí mít Zákazník již zakoupená nebo si musí zároveň zakoupit příslušná licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM, který je uveden v názvu nabídky Step up SaaS. Například Zákazník, který si zakoupí "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers", musí mít licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM MobileFirst Protect. Zákazníková oprávnění k nabídce Step up SaaS nesmí překročit jeho oprávnění k souvisejícímu programu IBM.

V případě zakoupení Step up SaaS nesmí Zákazník tatáž licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM využívat v rámci svého prostředí nainstalovaného na místě, stejně tak s oprávněními Step up SaaS. Jestliže má Zákazník například pro související program IBM oprávnění pro 250 Spravovaných zařízení klienta a rozhodne se zakoupit oprávnění pro 100 Spravovaných zařízení klienta Step up SaaS, pak může Zákazník spravovat 100 Spravovaných zařízení klienta Step up SaaS z prostředí služby Cloud Service a 150 Spravovaných zařízení klienta ze softwaru instalovaného na místě.

Zákazník prohlašuje, že získal příslušná (1) licenční oprávnění a (2) Softwarovou registraci a podporu pro související program(y) IBM. Během období registrace nabídky Step up SaaS musí Zákazník udržovat aktuální Registraci a podporu pro oprávnění k programu IBM využívané ve spojení s oprávněními Step up SaaS. V případě, že Zákazníková licence na užívání souvisejícího(ch) programu(ů) IBM nebo jeho Softwarová registrace a podpora pro související program(y) IBM skončí, skončí také Zákazníková práva k užívání nabídky Step up SaaS.