

IBM MaaS360 (SaaS)

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

MaaS360 ist eine benutzerfreundliche Cloudplattform mit allen wesentlichen Funktionen für das End-to-End-Management moderner Mobilgeräte, auf denen die Betriebssysteme iOS, Android, Windows und Blackberry ausgeführt werden. Im Folgenden werden die Cloud-Service-Angebote in einer Kurzbeschreibung vorgestellt:

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

Zu den zentralen Mobility Device Management-Funktionen (MDM) gehören Geräteregistrierung, Konfiguration, Verwaltung von Sicherheitsrichtlinien und Aktionen für Geräte wie das Senden von Nachrichten und das Lokalisieren, Sperren und Löschen von Geräten. Die Advanced MDM-Features bieten automatisierte Konformitätsregeln, Datenschutzeinstellungen für Bring Your Own Device (BYOD) sowie Mobility Intelligence-Dashboards und Berichterstellung.

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

MaaS360 Mobile Application Management ermöglicht das Hinzufügen von Anwendungen und deren Verteilung an unterstützte Geräte, die von MaaS360 verwaltet werden. Bestandteil dieses Angebots ist der MaaS360 App Catalog, eine auf dem Gerät vorhandene Anwendung für Benutzer zum Anzeigen und Installieren verwalteter Anwendungen, die außerdem auf Updates für verwaltete Anwendungen aufmerksam macht.

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

MaaS360 Mobile Application Security bietet zusätzlichen Datenschutz für Unternehmensanwendungen, wenn bei der Entwicklung das WorkPlace SDK verwendet wird, sowie die Möglichkeit zum Hochladen von iOS-Apps als Anwendung (.ipa), ein Bereitstellungsprofil und die automatische Integration eines Signaturzertifikats. Mobile Application Security integriert die App mit der Productivity Suite. Auf diese Weise werden Single Sign-on, Intranetzugang über das Mobile Enterprise Gateway und die Durchsetzung der Datensicherheitseinstellungen ermöglicht.

1.4 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS), IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers und MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

Das MaaS360 Gateway for Apps bietet Benutzern außerhalb des Unternehmensnetzes einen nahtlosen Zugriffspfad auf interne Anwendungsressourcen, ohne dass dafür eine gerätebasierte VPN-Verbindung erforderlich ist.

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

MaaS360 Mobile Content Management ermöglicht dem Administrator das Hinzufügen und Verteilen von Dokumenten an die unterstützten Geräte, die von IBM MaaS360 Mobile Device Management verwaltet werden. Bestandteil dieses Angebots ist der IBM MaaS360 Doc Catalogue, ein auf dem Gerät befindlicher kennwortgeschützter Container, der Benutzern auf geschützte und einfache Weise den

Zugriff auf Dokumente sowie das Anzeigen und Teilen von Dokumenten ermöglicht. Dieses Angebot bietet einen nahtlosen Zugriff auf verteilte Inhalte und Repositories wie SharePoint, Box und Google Drive. Der Zugriff auf private SharePoint- und Windows-Dateifreigaben erfolgt über das MaaS360 Gateway for Documents. Für Dokumente, die über MaaS360 verwaltet werden, wird Versionssteuerung unterstützt, sie können geprüft und über Richtlinienoptionen zum Schutz vor Datenverlusten (Data Loss Prevention, DLP), wie Authentifizierungsanforderung, Einschränkung der Kopier- und Einfügefunktion sowie Blockierung der Dokumente, damit sie nicht in anderen Anwendungen geöffnet oder geteilt werden können, geschützt werden.

1.6 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up for existing customers und MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Sync bietet Benutzern die Möglichkeit, Benutzerinhalte über verwaltete Mobilgeräte hinweg zu synchronisieren. Administratoren können sicherstellen, dass Richtlinien, die beispielsweise das Ausschneiden, Kopieren und Einfügen von Inhalten einschränken oder das Öffnen oder Teilen von Inhalten in anderen Apps verhindern, für sämtliche Benutzerinhalte auf allen Geräten aktiviert sind. Inhalte werden sowohl in der Cloud als auch auf dem Gerät geschützt gespeichert und der Zugriff kann nur über den MaaS360 Doc Catalogue erfolgen.

1.7 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS), IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up for existing customers und MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Editor ist eine leistungsfähige Office-Suite, mit der Geschäftsdokumente auch unterwegs bearbeitet werden können. Der MaaS360 Mobile Document Editor:

- ermöglicht die Erstellung und Bearbeitung von DOC-, PPT- und XLS-Dateien.
- verfügt über einen Präsentationsmodus für Folien.
- ermöglicht die problemlose Bearbeitung von E-Mail-Anhängen und anderen Dateien aus MaaS360 for iOS.

1.8 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS), IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers und MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

Unternehmen können MaaS360 Mobile Content Management in Verbindung mit dem MaaS360 Gateway for Documents einsetzen, um auch Geräten außerhalb des Unternehmensnetzes nahtlosen Zugriff auf interne Connections-Sites, SharePoint-Sites, Windows File Shares und andere Dateispeicher anzubieten, ohne dass dafür eine gerätebasierte VPN-Verbindung erforderlich ist. Um das MaaS360 Gateway for Documents nutzen zu können, muss zusätzlich MaaS360 Mobile Content Management erworben werden. Unterstützt werden iOS 5.0 und Android 4.0 oder höhere Versionen.

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

MaaS360 Email Management enthält Schlüsselfunktionen zur Unterstützung von Microsoft Exchange ActiveSync und Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Bietet Unterstützung für Mobilgeräte, die über das ActiveSync-Protokoll eine Verbindung zu Microsoft Exchange herstellen. Zu den Features gehören zentrale Managementfunktionen für Mobilgeräte wie das Konfigurieren von Geräten, das Erstellen und Durchsetzen von ActiveSync-Richtlinien (Passcode, Zugriff auf E-Mail sperren oder zulassen), das Durchführen von Aktionen für Geräte wie Sperren und Löschen sowie detaillierte Berichte über Geräteattribute.
- Lotus Traveler: Bietet Unterstützung für Mobilgeräte, die über das Lotus Traveler-Protokoll eine Verbindung zu IBM Lotus Notes® herstellen. Zu den Features gehören das Konfigurieren von Geräten, das Sperren oder Freigeben von Geräten, das Durchsetzen von Passcoderrichtlinien, das Löschen von Geräten und das Erstellen detaillierter Berichte über Geräteattribute.

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

Der MaaS360 Browser ist ein mit vielen Funktionen ausgestatteter Web-Browser, der den Zugriff auf die Intranet-Sites des Unternehmens ermöglicht und die Einhaltung von Inhaltsrichtlinien durchsetzt, indem

Richtlinien für Website-Filterung und Sicherheitsrichtlinien definiert werden, um sicherzustellen, dass nur genehmigte Webinhalte zugänglich sind, die auf einer Reihe von Inhaltskategorien basieren und beispielsweise Social-Networking-Sites, Sites mit bestimmten Inhalten oder Malware-Sites ausgeschlossen werden. Dazu gehört auch die Möglichkeit, bei Nutzung in Verbindung mit MobileFirst Protect Devices native Web-Browser und Web-Browser anderer Anbieter entweder durch eine Anwendungsrichtlinie oder durch Blacklisting zu inaktivieren. Whitelist-Ausnahmen in Bezug auf bestimmte Websites, die Beschränkung von Cookies sowie der Funktionen Kopieren, Einfügen und Drucken und die Aktivierung des Kiosk-Modus sind weitere mögliche Optionen.

1.11 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS), IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers und MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

Das MaaS360 Gateway for Browser ermöglicht unterstützten Geräten den Zugriff auf genehmigte interne Websites, ohne dass dafür eine gerätebasierte VPN-Verbindung erforderlich ist.

1.12 IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS), IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up for existing customers und MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)

Bietet über BlackBerry-APIs Unterstützung für Mobilgeräte, die mit einem BlackBerry Enterprise Server (BES) verbunden sind. Zu den Features gehören fern ausgeführte Aktionen, wie das Senden von Nachrichten, das Zurücksetzen des Passcodes, die Zuordnung einer BES-Richtlinie und die Löschung eines Geräts sowie die Erstellung detaillierter Berichte über Geräteattribute. Die Installation von MaaS360 Cloud Extender ist erforderlich. Diese Unterstützung ist nur für Geräte verfügbar, die mit MaaS360 über BES 5.0 angezeigt oder verwaltet werden.

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

MaaS360 Mobile Expense Management ermöglicht dem Administrator die Erstellung von Datennutzungsrichtlinien und deren Zuordnung zu unterstützten Geräten, die über MaaS360 verwaltet werden. Diese Richtlinien können auf Geräte-, Gruppen- oder globaler Ebene zugeordnet werden, und es können Schwellenwerte für Warnhinweise und Benachrichtigungen sowohl für die Nutzung innerhalb des Netzes als auch für Daten-Roaming konfiguriert werden.

1.14 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers, IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS) und MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)

Produkt-Suite/Produkt-Bundle bestehend aus MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service und MaaS360 Secure Mobile Browser.

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

MaaS360 Secure Mobile Mail stellt Benutzern eine separate Officeproduktivitätsanwendung für den Zugriff und die Verwaltung von E-Mail, Kalender und Kontakten bereit. Sie bietet die Möglichkeit, E-Mails und Anhänge zu kontrollieren, das Ausspähen von Daten (Datenlecks) zu verhindern, indem das Weiterleiten oder Verschieben von Inhalten in andere Anwendungen eingeschränkt wird, eine Authentifizierung zu erzwingen, das Ausschneiden, Kopieren und Einfügen von Inhalten einzuschränken und E-Mail-Anhänge zu sperren, damit sie nur im Ansichtsmodus aufrufbar sind.

1.16 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers, IBM MaaS360 Gateway Suite Education (SaaS) und MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)

MaaS360 Gateway Suite ermöglicht unterstützten Apps auf iOS und Android die nahtlose Kommunikation mit Ressourcen im internen Netz des Unternehmens.

1.17 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers, IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS) und MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)

Produkt-Suite/Produkt-Bundle bestehend aus MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor und MaaS360 Mobile Document Sync.

1.18 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) und MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management verbessert die mobile Sicherheit durch das Erkennen mobiler Malware und die erweiterte Erkennung von Jailbreak/Rooting. Mit MaaS360 Mobile Threat Management ist der Kunde in der Lage, Konformitätsrichtlinien im Zusammenhang mit erkannter Malware und anderen Sicherheitslücken festzulegen und zu verwalten.

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

MaaS360 Content Service (SaaS) ermöglicht Benutzern den Upload von Anwendungspaketen und Dokumenten in das MaaS360 Content Distribution-System.

IBM MaaS360 stellt für jeden Kunden 1 GB an Speicher bereit. IBM MaaS360 bietet außerdem eine Bandbreitennutzung von 6 GB pro Gerät und Jahr über einen gemeinsamen Bandbreitenpool. Der gesamte Bandbreitenpool wird von allen Geräten gemeinsam genutzt. Dieser Basispeicher und die Bandbreitenzuordnung erhöhen sich nicht, unabhängig davon, wie viele Produkt-Bundles oder Einzelprodukte erworben werden. Die Kunden müssen zusätzlichen Speicher und/oder zusätzliche Bandbreite erwerben, wenn das bereitgestellte Basisvolumen überschritten wird oder mehr Speicher bzw. Bandbreite erforderlich ist.

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

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) ermöglicht Benutzern den Erwerb des gesamten Datenspeichers, der für die Nutzung mit dem MaaS360 Content Service (SaaS) verfügbar ist.

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

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) ermöglicht Benutzern den Erwerb der gesamten Bandbreite, die für die Nutzung mit dem MaaS360 Content Service (SaaS) verfügbar ist.

1.22 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Bietet kleinen und mittelständischen Unternehmen eine schnelle und einfache Möglichkeit, Smartphones und Tablets über Fernzugriff zu konfigurieren, Sicherheitsrichtlinien durchzusetzen, Apps und Dokumente mit Push-Operationen zu übertragen sowie die Daten auf unternehmenseigenen und privaten Geräten zu schützen. Dieses Angebot ermöglicht dem Kunden schnellen, einfachen und bezahlbaren Zugriff auf die für sein Unternehmen geeigneten Mobilitätsmanagementfunktionen.

1.23 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN ist ein VPN-Lösung (Virtual Private Network), die Benutzern die nahtlose Verbindung zum Unternehmensnetz über Mobilgeräte ermöglicht. Die Lösung besteht aus dem VPN-Server und dem Client für Mobilgeräte und unterstützt Features wie Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN und Split Tunneling.

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

MaaS360 Laptop Location (SaaS) ermöglicht das Lokalisieren unterstützter Laptops und Tablets. MaaS360 meldet die Position der Wifi- oder IP-Adresskoordinaten und übersetzt diese Daten in eine leicht erkennbare Adresse. Wenn ein Gerät online ist, kann die aktuelle Position abgerufen werden. Die gemeldeten Positionen werden von MaaS360 gespeichert, sodass im Laufe der Zeit ein Protokoll aufgebaut wird, das zu Prüfungszwecken verfügbar ist. Voraussetzung hierfür ist eine der MaaS360 Suites. Unterstützt Windows Vista, Windows 7 und Windows 8+.

1.25 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) bietet Unternehmen die Möglichkeit zur Umsetzung konsistenter Sicherheitsrichtlinien und Profile sowohl auf unternehmenseigenen Geräten als auch auf privaten Geräten der Mitarbeiter innerhalb derselben Managementkonsole.

1.26 IBM MaaS360 Suites

Die IBM MaaS360 Suites ermöglichen dem Kunden die Wahl der Funktionalitäten, die für seinen Anwendungsfall am besten geeignet sind. Diese Suites sind als Subscription-Angebote oder als Angebote mit nutzungsabhängigen Gebühren (Pay per Use) verfügbar. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die wichtigsten Features und Funktionen der einzelnen MaaS360 Suites:

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

* Die IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) ist für bestehende Kunden auch als Step-up-Komponente verfügbar.

** Das Feature Patch and Update Management ermöglicht die Erkennung, Meldung, Verteilung und Installation von Patches und Updates für Betriebssysteme und Anwendungen, die auf Windows- und macOS-Endpunkten ausgeführt werden.

*** Das Feature Identity Management enthält die Funktionen des Angebots IBM Cloud Identity Essentials, das den Kunden Single Sign-on (SSO) bei den anderen von ihnen verwendeten öffentlichen Cloudanwendungen ermöglicht.

**** Das Feature MaaS360 Mobile Metrics bietet aus der Cloud abgeleitete Benchmarking-Daten sowie bewährte Verfahren (Best Practices), um die Produktivität zu steigern und die Sicherheit zu verbessern. Die Benchmarking-Daten werden aus zahlreichen Datenwerten, die aus MaaS360-Kundenimplementierungen stammen, generiert, um aggregierte Messwerte zu erstellen.

1.27 IBM MaaS360 Mobility Success Services

Die IBM MaaS360 Mobility Success Services werden als Kundenprojekte (Engagements) für die Nutzung während der aktuellen Subscription-Laufzeit des Kunden erworben und enthalten die folgenden spezifischen Services. Diese remote erbrachten Services greifen auf IBM Consultants zurück, die Anleitungen und Unterstützung zu bewährten Verfahren (Best Practices), Konfiguration und Schulung geben.

a. IBM MaaS360 Quick Start Setup Service

Der IBM MaaS360 Quick Start Setup Service bietet Fachwissen und Anleitungen zur Implementierung eines MaaS360 SaaS-Deployments mit einer Zielumgebung, die bis zu drei (3) Cloud Extender, ein (1) Gateway, bis zu vier (4) Richtlinien und bis zu zehn (10) Gerätereistrierungen umfasst. Das vorrangige Ziel ist die Vermittlung von Wissen. IBM wird eine Reihe von Webkonferenzen abhalten und den Kunden beratend (maximal 32 Stunden) bei seinem Deployment unterstützen. Der Consultant wird bewährte Verfahren im Zusammenhang mit einem BYOD-Programm (Bring Your Own Device) sowie interne Geschäftspraktiken und Richtlinien erörtern, die sich auf Deployments auswirken, und den Kunden bei der Bestimmung der Hardwarevoraussetzungen, Produktionsarchitektur und einer Strategie für die Gerätereistrierung unterstützen.

Der Consultant wird außerdem Unterstützung beim Setup und bei der Konfiguration der Cloud Extender und des Enterprise Gateways sowie bei der Integration mit der Zertifizierungsstelle des Kunden und dem unternehmensweiten Verzeichnis- und E-Mail-System leisten. Er wird ferner eine Schulung zum MaaS360-Portal und zur MaaS360-Lösung abhalten, die einen Portal-Walkthrough und eine Einführungssitzung für bis zu drei (3) Personen sowie Unterstützung bei der Konfiguration von bis zu vier (4) Richtlinien, einem (1) Container, einer (1) iOS-Richtlinie, einer (1) Android-Richtlinie und einer (1) Windows Phone-Richtlinie, einschließlich der Einstellungen für Geräte Richtlinien und Compliance-Profile, einschließt. Der Consultant wird bewährte Verfahren und Branchenstandards rund um Richtlinien- und Benutzermanagement, Reporting, Compliance-Regeln, Anwendungsmanagement sowie App- und Dokumentmanagement erörtern und Fragen zur implementierten Lösung für bis zehn (10) Geräte beantworten. Zwei (2) bis vier (4) Wochen nach Abschluss des Kundenprojekts wird der Consultant eine Statusprüfung zur Verwendung und Kundenakzeptanz von MaaS360 durchführen und prüfen, ob für eine vollständige Akzeptanz ggf. zusätzliche Services benötigt werden.

b. IBM MaaS360 Health Check Service

Im Rahmen des IBM MaaS360 Health Check Service werden Fachwissen und Anleitungen remote bereitgestellt. Dabei werden die MaaS360-Umgebung und -Implementierung des Kunden geprüft sowie Empfehlungen für Benutzererlebnis, Sicherheit und Infrastrukturskalierung erarbeitet. Der IBM Consultant wird eine Reihe von Webkonferenzen abhalten und den Kunden beratend (maximal acht (8) Stunden) bei seinem Deployment unterstützen, indem kritische Aspekte der Skalierung, Unternehmensintegration und Registrierungsprozesse geprüft werden. Anhand von Testfällen wird der IBM Consultant die Leistung und Benutzererfahrung beurteilen, damit er abschätzen und dokumentieren kann, welche Systeme und Netzänderungen für eine stabile Implementierung benötigt werden. Bei Abschluss des Kundenprojekts wird der IBM Consultant einen Statusprüfbericht vorlegen, der Details zu den Testfällen und deren Ergebnissen sowie Empfehlungen für die Verbesserung der Benutzererfahrung und Akzeptanz, Sicherheit und Infrastrukturskalierung enthält.

c. IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

Im Rahmen des IBM MaaS360 Mobility Training Workshops werden remote Schulungen für bis zu zwölf (12) Personen per Web- und Videokonferenz in englischer Sprache abgehalten. Der Ausbildungsplan deckt alle Themen ab, um den Verwaltungsmitarbeitern und Mitarbeitern des Support-Teams die Instrumente und Kenntnisse zu vermitteln, die sie zur Unterstützung der MaaS360-Lösung benötigen.

Ein IBM Kursleiter wird einen zweitägigen Workshop für Verwaltungsmitarbeiter und Mitarbeiter des Operations-Teams abhalten. Das Help-Desk-Team (Level 1) des Kunden wird in der Verwaltung und Beantwortung von Anfragen der Benutzer sowie zum Prozess des Level-1-Supports geschult; dazu gehören IBM MaaS360-Grundlagen und Themen im Zusammenhang mit Verwaltung, Eskalation und Kunden-Deployment. Das Mobile-Operations-Team (Level 2) des Kunden erhält zusätzliche Schulungen, um den Prozess kennenzulernen und andere interne Teams in den

Bereichen der Container- und Unternehmensintegration unterstützen zu können. Verwaltungsmitarbeitern aus anderen Mobile-Bereichen des Kunden (Teams für E-Mail, Sicherheit, Infrastruktur und Mobile-Admin-Teams) werden zusätzliche Module für eine effektive, effiziente und sichere Verwaltung des Produkts, einschließlich Multi-Tenant-Funktionalität, Absicherung von Mobilgeräten und Inhalten, vorgestellt. Die für die Schulungssitzung entwickelten Materialien werden allen Teilnehmern als Softcopy bereitgestellt.

d. **IBM MaaS360 Consultant on Demand**

Der IBM MaaS360 Consultant on Demand-Service umfasst bis zu zwanzig (20) von einem IBM Professional Services Consultant erbrachte Stunden, die für Aktivitäten im Zusammenhang mit der Optimierung und Bereitstellung eines IBM MaaS360-Produkts verwendet werden können. Der IBM Consultant wird während des Implementierungs- oder Migrationsprozesses in technischen Beratungsgesprächen dedizierte Unterstützung in Form von Empfehlungen zur allgemeinen Strategie, zum technischen Design, zu Prozessen, Tests und bewährten Verfahren für den Produktionsbetrieb leisten. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden einen Projektterminplan mit spezifischen Kundenanforderungen ausarbeiten und erstellen, der Projektziele, relevante Technologien, gewünschte Zeitpläne, erwartete Arbeitsergebnisse und die geschätzte Anzahl an Consultant on Demand-Service-Engagements berücksichtigt. Der Kunde muss Zugriff auf die Anwendungen, Systeme und Dokumentation bereitstellen, die für die Ausführung der Services erforderlich sind. Der Consultant on Demand-Service gilt als geleistet, wenn bis zu 20 Stunden an Sicherheitsfachkenntnissen vermittelt wurden und/oder der Projektterminplan eingehalten wurde und/oder die im Projektterminplan definierten dokumentierten Arbeitsergebnisse für den Kunden bereitgestellt wurden.

e. **IBM MaaS360 Customer Setup**

Der IBM MaaS360 Customer Setup-Service umfasst bis zu zwei (2) von einem IBM Professional Services Consultant erbrachte Stunden, die für Aktivitäten im Zusammenhang mit der Optimierung und Bereitstellung eines IBM MaaS360-Produkts verwendet werden können. Der IBM MaaS360-Fachmann leistet technische Unterstützung bei der erfolgreichen Implementierung für einen neuen Kunden.

1.27.1 Zuständigkeiten im Rahmen der IBM MaaS360 Mobility Success Services

IBM wird:

- die vom Kunden erworbenen Mobility Success Services bereitstellen und
- einen IBM Engagement Manager benennen, der für die Zusammenarbeit mit dem Projektkoordinator des Kunden verantwortlich ist, um das Kundenprojekt zu planen und Ressourcen zu koordinieren.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden:

- für die Bezahlung aller Gebühren im Zusammenhang mit den von ihm erteilten Engagement-Beauftragungen während der Vertragslaufzeit verantwortlich zu sein;
- und bestätigt, dass erworbene Engagement-Einheiten innerhalb der anfänglichen Vertragslaufzeit aufgebraucht werden müssen, da sie verfallen, wenn sie bis zum Enddatum der Vertragslaufzeit nicht genutzt werden; und
- für alle Setup-Services mindestens 30 Tage vor dem Enddatum der Subscription eine formale Anforderung zu stellen.

Bei der Erbringung der Mobility Success Services kann IBM vom Kunden Informationen anfordern und ihn zu angemessener Zusammenarbeit auffordern. Verabsäumt es der Kunde, die angeforderten Informationen rechtzeitig bereitzustellen oder seinen Mitwirkungspflichten zeitnah nachzukommen, können, nach Ermessen von IBM, Engagement-Gebühren in einem für die Services erforderlichen Umfang fällig werden oder Verzögerungen bei der Durchführung des betreffenden Service auftreten.

Damit IBM die Tests präzise durchführen kann, erklärt der Kunde sich damit einverstanden, den Anweisungen von IBM bezüglich der Vorbereitung und Wartung der Umgebung während des Engagement-Zeitraums Folge zu leisten, sofern erforderlich.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf

die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

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

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

2.1 Nutzung von Daten

IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten, einschließlich der in Abschnitt 1.26 Mobile Metrics beschriebenen aggregierten Informationen, ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar

ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, telefonisch und im Live-Chat bereitgestellt. Der von IBM unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein

Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.

- b. „Gigabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht 2^{30} Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet wird.
- c. „Verwaltete Clienteinheit“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Clienteinheit ist eine Datenverarbeitungseinheit eines einzelnen Benutzers, ein Spezialelement oder ein Telemetriegerät, das eine Reihe von Befehlen, Prozeduren oder Anwendungen zur Ausführung an ein anderes Computersystem, das üblicherweise als Server bezeichnet wird, übergibt oder von diesem zur Ausführung empfängt, Daten für den Server bereitstellt oder vom Server verwaltet wird. Mehrere Clienteinheiten können gemeinsam auf einen Server zugreifen. Eine Clienteinheit kann über gewisse Verarbeitungsfunktionen verfügen oder programmierbar sein, sodass ein Benutzer Arbeiten ausführen kann. Der Kunde muss für jede Clienteinheit, die während des im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums vom Cloud-Service verwaltet wird, eine Berechtigung für eine verwaltete Clienteinheit erwerben.
- d. „Clienteinheit“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Clienteinheit ist eine Datenverarbeitungseinheit eines einzelnen Benutzers, ein Spezialelement oder ein Telemetriegerät, das eine Reihe von Befehlen, Prozeduren oder Anwendungen zur Ausführung an ein anderes Computersystem, das üblicherweise als Server bezeichnet wird, übergibt oder von diesem zur Ausführung empfängt, Daten für den Server bereitstellt oder vom Server verwaltet wird. Mehrere Clienteinheiten können gemeinsam auf einen Server zugreifen. Eine Clienteinheit kann über gewisse Verarbeitungsfunktionen verfügen oder programmierbar sein, sodass ein Benutzer Arbeiten ausführen kann. Der Kunde muss für jede Clienteinheit, die während des im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums in Verbindung mit dem Cloud-Service ausgeführt wird, Daten an den Cloud-Service liefert, vom Cloud-Service bereitgestellte Services nutzt oder auf andere Weise auf den Cloud-Service zugreift, eine Berechtigung erwerben.
- e. „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- f. „Altvertrag“ (Legacy Contract) ist eine Maßeinheit, auf deren Basis Berechtigungen für den Cloud-Service erworben werden können. Gebührenmetriktypen aus Altverträgen werden von IBM nicht mehr aktiv vertrieben. IBM kann jedoch nach eigenem Ermessen einer Erweiterung der vorhandenen Berechtigungen des Kunden zustimmen, sodass bestimmte Versionen des Cloud-Service (nachfolgend „Legacy-Cloud-Service“ genannt) unter dem Berechtigungstyp eines Altvertrags genutzt werden können. Cloud-Service-Angebote, die unter dem Gebührenmetriktyp eines Altvertrags erworben werden, sind im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument durch den Zusatz „Legacy“ im Namen der Cloud-Services gekennzeichnet. Die Nutzung aller Legacy-Cloud-Services durch den Kunden unterliegt den Bedingungen der Gebührenmetrik, die in der Vereinbarung angegeben sind, auf deren Basis der Kunde ursprünglich die Nutzungsrechte für den Legacy-Cloud-Service erworben hat (nachfolgend „Altvereinbarung“ genannt). Unter keinen Umständen dürfen die Bedingungen der Altvereinbarung so ausgelegt werden, dass sie das Recht des Kunden zur Nutzung des Legacy-Cloud-Service über den in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Nutzungsumfang hinaus erweitern.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Preis in Rechnung gestellt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.4 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Nutzungsabhängige Gebühren werden zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz im Monat nach der Nutzung in Rechnung gestellt.

5.5 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Die Anzahl oder das Volumen der Verlängerungsberechtigungen entspricht der ursprünglichen Bestellmenge oder der monatlichen Nutzung, die für den Monat vor der Erstellung der Rechnung für die Verlängerung gemeldet wird (es gilt der höhere Wert), es sei denn, IBM erhält eine Mitteilung mit abweichenden Angaben zur Verlängerung der Berechtigungen.

Verlängerungsberechtigungen für Step-up-Angebote basieren auf der ursprünglichen Bestellmenge.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden und muss sie nach Ende der Laufzeit oder Kündigung des Cloud-Service von allen Geräten und Systemen entfernen.

Die folgenden IBM Softwareprogramme gehören als Aktivierungssoftware unter ihren jeweiligen anwendbaren IBM Programmlizenzen zum Lieferumfang, wobei zusätzlich die nachstehenden Beschränkungen zur Anwendung kommen:

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. Mobile Anwendungen von IBM MaaS360, darunter MaaS360 App, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Chat, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer und MaaS360 VPN.

- d. IBM BigFix Agent
- e. IBM Security Access Manager
 - Nutzungsbeschränkung: Der Kunde darf IBM Security Access Manager (ISAM) verwenden, um Verbindungen von Mobilgeräten, die von diesem Cloud-Service verwaltet werden, an E-Mail-Server des Unternehmens weiterzuleiten, und um das ISAM Federation-Modul zu nutzen, das die Verbindung zu einem On-Premises-Benutzerverzeichnis herstellt. Die Nutzung anderer ISAM-Funktionen ist nicht zulässig.

7.3 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step up for existing Customers“ (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) gekennzeichneten Cloud-Service-Angebote muss der Kunde zuvor oder gleichzeitig entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up SaaS-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers“ erwirbt, muss er über Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM MobileFirst Protect-Programm verfügen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner On-Premise-Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 250 Berechtigungen für verwaltete Clienteinheiten für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 100 Step-up SaaS-Berechtigungen für verwaltete Clienteinheiten, dann beziehen sich die 100 Step-up SaaS-Berechtigungen auf die Verwaltung der Clienteinheiten in der Cloud-Service-Umgebung und 150 Clienteinheiten können weiterhin über die vor Ort installierte Software verwaltet werden.

Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das jeweilige zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.