

IBM MaaS360 (SaaS)

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

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 und Windows ausgeführt werden. Im Folgenden werden die Cloud-Service-Angebote in einer Kurzbeschreibung vorgestellt:

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) 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.

1.1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) 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.

1.1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) 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.

1.1.4 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) 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.

1.1.5 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) 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.

1.1.6 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) 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.

1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), 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.

1.1.8 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) 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.

1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), 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.

1.1.10 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.

1.1.11 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.

1.1.12 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.

1.1.13 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.

1.1.14 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.

1.1.15 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.

1.1.16 IBM MaaS360 Suites

Die IBM MaaS360 Suites ermöglichen dem Kunden die Wahl der Funktionalitäten, die für seinen Anwendungsfall am besten geeignet sind.

- Das Feature Identity Management enthält Funktionen des Angebots IBM Cloud Identity, das den Kunden Single Sign-on (SSO) und Mehrfaktorauthentifizierung bei öffentlichen Cloudanwendungen bereitstellt und von Benutzern die Eingabe eines zweiten Authentifizierungsfaktors zur Überprüfung ihrer Identität verlangt.
- 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.

Die folgenden Abschnitte geben einen Überblick über die wichtigsten Features und Funktionen der einzelnen MaaS360 Suites:

- **IBM MaaS360 Management Suite Features**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows und macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows und macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics

- **IBM MaaS360 Essential Suite Features**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows und macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows und macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management

- **IBM MaaS360 Deluxe Suite Features**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management; Secure Mobile Mail

- **IBM MaaS360 Premier Suite Features**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management; Secure Mobile Mail; VPN; Secure Browser; Gateway for Browser; Content Management; Gateway for Documents; App Security; Gateway for Apps

- **IBM MaaS360 Enterprise Suite Features**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows & macOS); Advisor; Container

App; Mobile Expense Management; Mobile Metrics; Identity Management; Secure Mobile Mail; 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

1.2 Optionale Services

Folgende optionale Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.2.1 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) 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.

1.2.2 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) 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.

1.2.3 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) 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.

1.2.4 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) 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.

1.2.5 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) 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.

1.2.6 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) 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.

1.2.7 IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), 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.

1.2.8 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.

1.2.9 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+.

1.3 Acceleration 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.

Die Verantwortlichkeiten im Rahmen der IBM MaaS360 Mobility Success Services sind folgende:

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 ist für Folgendes verantwortlich:

- 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.

1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

Der IBM MaaS360 Quick Start 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) Geräteregistrierungen 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 Geräteregistrierung 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.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

Der Service IBM MaaS360 Consultant on Demand 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. Der Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

Der Service IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 umfasst bis zu zehn (10) 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 10 Stunden an Sicherheitsfachkenntnissen vermittelt wurden und/oder der Projektterminplan eingehalten wurde und/oder die im Projektterminplan definierten dokumentierten Arbeitsergebnisse für den Kunden bereitgestellt wurden. Der Service endet 12 Monate nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

Der Service IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 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. Der Service endet 12 Monate nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

Der Service IBM MaaS360 SMB Customer Setup 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.

1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

Der Service IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup bietet Fachwissen und Anleitungen für die Einrichtung und Konfiguration des MaaS360 Email Access Gateways. Ein IBM Consultant wird remote an Diskussionen und am Setup teilnehmen. Bei der Erstbesprechung wird der Consultant das geeignete Szenario empfehlen und zudem bei Bedarf Empfehlungen für Redundanz und Lastausgleich geben. Der Consultant leistet Unterstützung bei der Implementierung der folgenden Szenarien: (1) Email Gateway für alle Zugriffe, (2) Email Gateway nur für Kunden von MaaS360 Secure Mail, (3) Email Gateway mit Kundenauthentifizierung mittels Unternehmensanmeldeinformationen.

1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

Im Rahmen des IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup werden Fachwissen und Anleitungen für die Einrichtung und Konfiguration jeder beliebigen Kombination von Cloud Extender und Mobile Enterprise Gateway remote bereitgestellt. Ein IBM Consultant wird die Voraussetzungen erörtern und ein Setup vorschlagen, das sowohl den Anforderungen als auch der

Größe der Umgebung gerecht wird. Der Consultant wird im Anschluss remote Besprechungen anberaumen, um das Setup des/der Cloud Extender und/oder Mobile Enterprise Gateway(s) durchzugehen.

1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

Im Rahmen des IBM MaaS360 VPN Setup werden Fachwissen und Anleitungen für die Einrichtung und Konfiguration des MaaS360 VPN remote bereitgestellt. Ein IBM Consultant wird die Voraussetzungen erörtern und ein Setup vorschlagen, das sowohl den Anforderungen als auch der Größe der Umgebung gerecht wird. Der Consultant wird im Anschluss remote Besprechungen anberaumen, um das Setup des VPN durchzugehen und die Lösung zu validieren.

1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

Im Rahmen des IBM MaaS360 Simple Training wird eine 1-stündige remote Schulung durchgeführt. Ein IBM Consultant wird eine 1-stündige remote Schulung anberaumen, in der die Teilnehmer verschiedene Aspekte des MaaS360-Portals durchgehen und der IBM Consultant aufkommende Fragen beantworten wird. Der Consultant wird in der Schulung erläutern, wie das Portal betrieben und Geräte verwaltet werden.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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 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
IBM Cloud Identity	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, ein Gerät oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Gigabyte (GB)“ entspricht $2 \text{ hoch } 30$ Byte an Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.
- „Verwaltete Clienteinheit“ ist jede Einheit, die Ausführungsbefehle, Prozeduren oder Anwendungen von einer Serverumgebung, die von den Cloud-Services verwaltet wird, anfordert oder empfängt.
- „Clienteinheit“ ist jede Einheit, die Ausführungsbefehle, Prozeduren oder Anwendungen von einer Serverumgebung, die auf die Cloud-Services zugreift, anfordert oder empfängt.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „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 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 Auftragsdokument angegebenen Nutzungsumfang hinaus erweitern.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Aktivierungssoftware

Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
IBM MaaS360 Cloud Extender	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument
IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
Mobile Anwendungen von IBM MaaS360, darunter MaaS360 App, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer und MaaS360 VPN	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument
IBM Security Access Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument 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.

Der Kunde muss die Aktivierungssoftware bei Ablauf oder Kündigung des Cloud-Service von allen Einheiten/Geräten und Systemen entfernen.

5.2 Verlängerungsberechtigung

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.

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: 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 zur Verwendung der Inhalte und anderer Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Bereitstellung des Cloud-Service aus anonymisierten Inhalten ergeben, berechtigt, sofern die Daten dergestalt umgesetzt wurden, dass sie nicht mehr als personenbezogene Daten anzusehen sind. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.