

IBM MaaS360 (SaaS)

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Το MaaS360 είναι μια εύχρηστη πλατφόρμα Cloud που παρέχει όλες τις απαραίτητες λειτουργίες για την ολοκληρωμένη διαχείριση των φορητών συσκευών με λειτουργικό σύστημα iOS, Android και Windows που διατίθενται σήμερα στην αγορά. Ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των προσφερόμενων Υπηρεσιών Cloud:

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) και MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Στις κύριες λειτουργίες διαχείρισης φορητών συσκευών (MDM) περιλαμβάνονται η εγγραφή και παραμετροποίηση συσκευών, η διαχείριση πολιτικών ασφάλειας και η εκτέλεση ενεργειών με συσκευές, όπως π.χ. αποστολή μηνύματος, εντοπισμός, κλείδωμα και εκκαθάριση (wipe). Στις προηγμένες λειτουργίες MDM περιλαμβάνονται κανόνες αυτοματοποιημένης συμμόρφωσης, ρυθμίσεις προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αναφορικά με προσωπικές φορητές συσκευές που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας ("bring your own device" - BYOD) και χειριστήρια (dashboards) συλλογής πληροφοριών για τις χρησιμοποιούμενες λύσεις φορητών συσκευών (Mobility Intelligence) και δημιουργία σχετικών αναφορών.

1.1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) και MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Application Management παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης εφαρμογών και διανομής τους σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360. Περιλαμβάνει το MaaS360 App Catalog, μια εφαρμογή που εγκαθίσταται στη συσκευή και επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν, να εγκαθιστούν και να ειδοποιούνται για ενημερωμένες υπό διαχείριση εφαρμογές.

1.1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) και MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Application Security παρέχει πρόσθετη προστασία δεδομένων για επιχειρησιακές εφαρμογές που χρησιμοποιούν το WorkPlace SDK κατά τη φάση της ανάπτυξης, ή για εφαρμογές iOS τη δυνατότητα εύκολης μεταφόρτωσης του αρχείου .ipa της εφαρμογής και συσχέτισής της με ένα προφίλ τροφοδότησης (provisioning profile), καθώς και της αυτόματης ενσωμάτωσης ενός πιστοποιητικού υπογραφής (signing certificate). Το Mobile Application Security ενοποιεί την εφαρμογή με το Productivity Suite. Έτσι παρέχεται η δυνατότητα ενιαίας σύνδεσης (single sign on), πρόσβασης στο Intranet μέσω του Mobile Enterprise Gateway και εφαρμογής ρυθμίσεων ασφάλειας δεδομένων.

1.1.4 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) και MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Content Management επιτρέπει στο διαχειριστή να εγκαθιστά και να διανέμει έγγραφα σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM MaaS360 Mobile Device Management. Περιλαμβάνει το IBM MaaS360 Doc Catalogue, που είναι ένας χώρος αποθήκευσης στη συσκευή που προστατεύεται μέσω ενός κωδικού πρόσβασης και παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εύκολης και προστατευμένης πρόσβασης, ανάγνωσης και κοινής χρήσης εγγράφων. Περιλαμβάνει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε καταναμημένο περιεχόμενο και χώρους αποθήκευσης όπως π.χ. το SharePoint, το Box και το Google Drive. Διατίθεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους καταλόγους SharePoint και Windows με το MaaS360 Gateway for Documents. Παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου εκδοχών, τακτικού ελέγχου και προστασίας εγγράφων που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360, μέσω επιλογών πολιτικής αποτροπής απώλειας δεδομένων, όπως π.χ. η υποχρεωτική ταυτοποίηση, ο περιορισμός δυνατοτήτων αντιγραφής-επικόλλησης και η απαγόρευση ανοίγματος ή κοινής χρήσης εγγράφων σε άλλες εφαρμογές.

1.1.5 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) και MaaS360 Secure Editor (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Document Editor είναι ένα ισχυρό πακέτο εφαρμογών γραφείου που επιτρέπει στους χρήστες να εργάζονται με επαγγελματικά έγγραφα καθώς βρίσκονται εκτός γραφείου. Το MaaS360 Mobile Editor παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δημιουργία και τροποποίηση αρχείων .DOC, .PPT και .XLS
- Προβολή διαφανειών σε κατάσταση παρουσίασης (presentation mode)
- Εύκολη εργασία με συνημμένα αρχεία σε email και άλλα αρχεία από το MaaS360 for iOS

1.1.6 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) και MaaS360 Secure Browser (SaaS)

Το MaaS360 Browser είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πλοήγησης του διαδικτύου που επιτρέπει την πρόσβαση σε εταιρικούς ιστοτόπους intranet και επιβάλλει τη συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές πρόσβασης σε περιεχόμενο παρέχοντας τη δυνατότητα ορισμού φίλτρων ιστοτόπων και πολιτικών ασφάλειας ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των χρηστών μόνο σε εγκεκριμένο διαδικτυακό περιεχόμενο, το οποίο βασίζεται στον αποκλεισμό συγκεκριμένων κατηγοριών περιεχομένου, όπως π.χ. ιστοτόποι κοινωνικής δικτύωσης, πορνογραφικού περιεχομένου ή μετάδοσης επιβλαβούς κώδικα (malware). Περιλαμβάνει τη δυνατότητα απενεργοποίησης ενσωματωμένων προγραμμάτων πλοήγησης και προγραμμάτων πλοήγησης τρίτων προμηθευτών με την εφαρμογή μιας πολιτικής εφαρμογών ή τοποθετώντας τα εν λόγω προγράμματα πλοήγησης στη "λίστα απαγορευμένων εφαρμογών" όταν συνδυάζονται με το MobileFirst Protect Devices. Επιτρέπει την προσθήκη εξαιρέσεων σε μια λίστα επιτρεπτών ιστοτόπων (whitelist), την επιβολή περιορισμών στη χρήση "cookies", παρέχει λειτουργίες αντιγραφής, επικόλλησης και εκτύπωσης και επιτρέπει τη λειτουργία σε κατάσταση παρουσίασης (kiosk mode).

1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS) και MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)

Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Secure Mobile Mail, το MaaS360 Mobile Application Management, το MaaS360 Mobile Application Security, το MaaS360 Content Service και το MaaS360 Secure Mobile Browser.

1.1.8 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) και MaaS360 Secure Mail (SaaS)

Το MaaS360 Secure Mobile Mail παρέχει μια χωριστή εφαρμογή για τον έλεγχο της πρόσβασης και τη διαχείριση μηνυμάτων email, ημερολογίων και επαφών. Επιτρέπει τον έλεγχο μηνυμάτων email και συνημμένων αρχείων προκειμένου να αποτρέπεται το ενδεχόμενο διαρροής δεδομένων μέσω του περιορισμού της δυνατότητας προώθησης ή μεταφοράς δεδομένων σε άλλες εφαρμογές. Επίσης παρέχει τη δυνατότητα επιβολής της ταυτοποίησης χρηστών, περιορισμού των δυνατοτήτων αποκοπής, αντιγραφής και επικόλλησης περιεχομένου, και κλειδώματος συνημμένων αρχείων σε μηνύματα email ώστε να είναι δυνατή μόνο η ανάγνωσή τους.

1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS) και MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)

Δέσμη (Suite/Bundle) προϊόντων που περιλαμβάνει το MaaS360 Mobile Content Management, το MaaS360 Mobile Document Editor και το MaaS360 Mobile Document Sync.

1.1.10 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) και MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Threat Management παρέχει ενισχυμένη ασφάλεια για φορητές συσκευές μέσω του εντοπισμού επιβλαβούς κώδικα σε φορητές συσκευές και της προηγμένης ανίχνευσης περιστατικών jailbreaking/rooting. Το MaaS360 Mobile Threat Management επιτρέπει στον Πελάτη να ορίσει και να διαχειριστεί πολιτικές συμμόρφωσης αναφορικά με επιβλαβή κώδικα και άλλα τρωτά σημεία που εντοπίζονται στην ασφάλεια των φορητών συσκευών.

1.1.11 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) και MaaS360 Content Service (SaaS)

Το MaaS360 Content Service (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα μεταφόρτωσης πακέτων εφαρμογών και εγγράφων στο σύστημα διανομής περιεχομένου του MaaS360.

Το IBM MaaS360 παρέχει σε κάθε Πελάτη 1GB Χώρο Αποθήκευσης. Το IBM MaaS360 παρέχει επίσης τη δυνατότητα χρήσης 6 GB εύρους ζώνης (bandwidth) ετησίως ανά συσκευή από μια κοινόχρηστη κατανεμημένη ποσότητα. Το σύνολο της κατανεμημένης ποσότητας εύρους ζώνης χρησιμοποιείται από κοινού από όλες τις συσκευές. Αυτός ο βασικός χώρος αποθήκευσης και η κατανεμημένη ποσότητα εύρους ζώνης δεν αυξάνεται, ανεξάρτητα από τον αριθμό των δεσμών προϊόντων ή επιμέρους ειδών που

αγοράστηκαν. Οι Πελάτες θα πρέπει να αγοράσουν πρόσθετο χώρο αποθήκευσης ή/και εύρος ζώνης για οποιαδήποτε χρησιμοποιούμενη ή απαιτούμενη ποσότητα που υπερβαίνει τη βασική ποσότητα που παρέχεται.

1.1.12 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) και MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

Το MaaS360 Content Service Storage (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αγοράσουν μια συνολική ποσότητα χώρου αποθήκευσης δεδομένων που θα είναι διαθέσιμη για χρήση με το MaaS360 Content Service (SaaS).

1.1.13 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) και MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

Το MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να αγοράσουν μια συνολική ποσότητα εύρους γραμμής (bandwidth) που θα είναι διαθέσιμη για χρήση με το MaaS360 Content Service (SaaS).

1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Παρέχει στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις έναν απλό και γρήγορο τρόπο για την εξ αποστάσεως ρύθμιση συσκευών smartphone και tablet, τη διανομή εφαρμογών και εγγράφων, και την προστασία των δεδομένων στις εταιρικές και προσωπικές συσκευές των χρηστών τους. Ο Πελάτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση εύκολα, γρήγορα και οικονομικά σε όλες τις λειτουργίες διαχείρισης φορητών συσκευών και εφαρμογών που χρειάζεται η επιχείρησή του.

1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

Το MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) παρέχει στους οργανισμούς τη δυνατότητα να εφαρμόζουν και να διαχειρίζονται με συστηματικό τρόπο πολιτικές ασφάλειας και προφίλ στις εταιρικές συσκευές αλλά και στις προσωπικές συσκευές των υπαλλήλων τους μέσω της ίδιας κονσόλας διαχείρισης.

1.1.16 IBM MaaS360 Suites

Τα IBM MaaS360 Suites παρέχουν στον Πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει τις δυνατότητες που χρειάζεται για το δικό του σενάριο χρήσης.

- Η λειτουργία Identity Management περιλαμβάνει τις λειτουργίες της προσφοράς IBM Cloud Identity, η οποία παρέχει στους Πελάτες τη δυνατότητα ενιαίας σύνδεσης (SSO) καθώς και ταυτοποίησης πολλαπλών παραγόντων σε δημόσιες εφαρμογές cloud, ζητώντας από τους χρήστες έναν δεύτερο παράγοντα ταυτοποίησης με σκοπό την επαλήθευση της ταυτότητάς τους.
- Η λειτουργία MaaS360 Mobile Metrics παρέχει προερχόμενες από το cloud δεδομένα συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης και καλές πρακτικές για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της ασφάλειας. Τα δεδομένα συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking) προκύπτουν από την αξιοποίηση των δεδομένων από υλοποιήσεις του MaaS360 πολλών Πελατών για την παραγωγή αθροιστικών μετρικών στοιχείων.

Στις παρακάτω ενότητες παρατίθενται οι κύριες λειτουργίες και δυνατότητες που περιλαμβάνονται σε κάθε MaaS360 Suite:

- **Λειτουργίες του IBM MaaS360 Management Suite**

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

- **Λειτουργίες του IBM MaaS360 Essential Suite**

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

- **Λειτουργίες του IBM MaaS360 Deluxe Suite**

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

- **Λειτουργίες του IBM MaaS360 Premier Suite**

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

- **Λειτουργίες του IBM MaaS360 Enterprise Suite**

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 Προαιρετικές Υπηρεσίες

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προαιρετικές υπηρεσίες.

1.2.1 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) και MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

Το MaaS360 Gateway for Apps παρέχει σε χρήστες που βρίσκονται εκτός του δικτύου της επιχείρησης μια διαδρομή ομαλής πρόσβασης σε εσωτερικές εφαρμογές χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή.

1.2.2 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) και MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

Το MaaS360 Mobile Document Sync παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα συγχρονισμού περιεχομένου χρηστών ανάμεσα σε υπό διαχείριση φορητές συσκευές. Οι διαχειριστές μπορούν να εξασφαλίζουν την εφαρμογή των απαιτούμενων πολιτικών αναφορικά με το περιεχόμενο χρηστών στις φορητές συσκευές, όπως π.χ. ο περιορισμός δυνατοτήτων αποκοπής, αντιγραφής και επικόλλησης και η απαγόρευση ανοίγματος ή κοινής χρήσης περιεχομένου σε άλλες εφαρμογές. Το περιεχόμενο αποθηκεύεται με προστατευμένο τρόπο τόσο στο Cloud όσο και στη συσκευή, και η πρόσβαση στο περιεχόμενο είναι δυνατή μόνο μέσω του MaaS360 Doc Catalogue.

1.2.3 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) και MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

Το MaaS360 Gateway for Documents επιτρέπει σε οργανισμούς να χρησιμοποιούν το MaaS360 Mobile Content Management ώστε να παρέχουν σε συσκευές που βρίσκονται εκτός του δικτύου του οργανισμού άμεση πρόσβαση σε εσωτερικούς ιστοτόπους του Connections ή του SharePoint, σε κοινόχρηστους καταλόγους (file shares) των Windows ή σε άλλους χώρους αποθήκευσης αρχείων χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή. Για να είναι δυνατή η χρήση του MaaS360 Gateway for Documents απαιτείται επίσης η αγορά του MaaS360 Mobile Content Management. Υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα iOS 5.0 και Android 4.0 ή μεταγενέστερα.

1.2.4 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) και MaaS360 Email Management (SaaS)

Το MaaS360 Email Management περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες για την υποστήριξη του Microsoft Exchange ActiveSync και του Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που συνδέονται στο Microsoft Exchange μέσω του πρωτοκόλλου ActiveSync. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνονται βασικές λειτουργίες διαχείρισης συσκευών, όπως π.χ. η δυνατότητα παραμετροποίησης συσκευών, δημιουργίας και εφαρμογής πολιτικών ActiveSync (κωδικός πρόσβασης (passcode), φραγή και παροχή πρόσβαση σε email), και εκτέλεσης ενεργειών με συσκευές, όπως π.χ. κλείδωμα και εκκαθάριση (wipe) συσκευών και δημιουργία αναλυτικών αναφορών για τα χαρακτηριστικά μιας συσκευής.
- Lotus Traveler: Παρέχει υποστήριξη για φορητές συσκευές που συνδέονται στο IBM Lotus Notes® μέσω του πρωτοκόλλου Lotus Traveler. Στις λειτουργίες του περιλαμβάνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης συσκευών, φραγής και παροχής πρόσβασης σε συσκευές, εφαρμογής πολιτικών βάσει κωδικών πρόσβασης (passcodes), εκκαθάρισης (wipe) συσκευών και ανάπτυξης αναλυτικών αναφορών για χαρακτηριστικά συσκευών.

1.2.5 **IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) και MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)**

Το MaaS360 Gateway for Browser επιτρέπει σε υποστηριζόμενες συσκευές να αποκτήσουν πρόσβαση σε εγκεκριμένους εσωτερικούς ιστοτόπους χωρίς να απαιτείται μια σύνδεση VPN για ολόκληρη τη συσκευή.

1.2.6 **IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) και MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)**

Το MaaS360 Mobile Expense Management επιτρέπει στο διαχειριστή να δημιουργήσει πολιτικές χρήσης δεδομένων και να τις εφαρμόσει σε υποστηριζόμενες συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του MaaS360. Μπορεί να εφαρμόσει τις εν λόγω πολιτικές σε επίπεδο συσκευής, σε επίπεδο ομάδας ή σε γενικό επίπεδο και να ορίσει όρια αποστολής προειδοποιήσεων και μηνυμάτων για τη χρήση δεδομένων εντός του δικτύου καθώς και μέσω περιαγωγικής πρόσβασης (roaming).

1.2.7 **IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS), IBM MaaS360 Gateway Suite Education (SaaS) και MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)**

Το MaaS360 Gateway Suite επιτρέπει σε υποστηριζόμενες εφαρμογές σε περιβάλλον iOS και Android να επικοινωνούν άμεσα με πόρους στο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας.

1.2.8 **IBM MaaS360 VPN (SaaS)**

Το IBM MaaS360 VPN είναι μια λύση VPN (virtual private network) που επιτρέπει στους χρήστες να συνδέονται με το εταιρικό τους δίκτυο χρησιμοποιώντας τις φορητές τους συσκευές. Η λύση αποτελείται από τον εξυπηρετητή VPN και το λογισμικό πελάτη για τις φορητές συσκευές και υποστηρίζει λειτουργίες όπως π.χ. Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN και Split Tunneling.

1.2.9 **IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS), MaaS360 Laptop Location Service (SaaS) και IBM MaaS360 Laptop Location Education (SaaS)**

Το MaaS360 Laptop Location (SaaS) παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού υποστηριζόμενων συσκευών laptop και tablet. Το MaaS360 αναφέρει τις συντεταγμένες της διεύθυνσης IP ή Wi-Fi και μετατρέπει αυτές τις πληροφορίες σε μια εύκολα αναγνωρίσιμη διεύθυνση. Όταν μια συσκευή είναι συνδεδεμένη στο δίκτυο (online), είναι δυνατή η ανάκτηση της φυσικής θέσης της. Το MaaS360 αποθηκεύει τις αναφερόμενες θέσεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την τήρηση ενός ιστορικού θέσεων που είναι διαθέσιμο για εξέταση. Απαιτείται κάποιο από τα MaaS360 Suites. Υποστηρίζει τα λειτουργικά συστήματα Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.3 **Υπηρεσίες Επιτάχυνσης**

Τα IBM MaaS360 Mobility Success Services αγοράζονται ως Δεσμεύσεις (Engagements) που θα χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της τρέχουσας περιόδου συνδρομής του Πελάτη και περιλαμβάνουν τις ακόλουθες συγκεκριμένες υπηρεσίες. Αυτές οι εξ αποστάσεως παραδιδόμενες Υπηρεσίες κάνουν χρήση συμβούλων της IBM για την παροχή καθοδήγησης και βοήθειας στην καθιέρωση βέλτιστων πρακτικών, στην παραμετροποίηση και στην εκπαίδευση.

Οι υποχρεώσεις αναφορικά με τα IBM MaaS360 Mobility Success Services είναι οι εξής:

Η IBM:

- θα παρέχει τα Mobility Success Services που έχει αγοράσει ο Πελάτης, και
- θα ορίσει ένα άτομο που θα ενεργεί ως IBM Engagement Manager και θα είναι υπεύθυνο για τη συνεργασία με τον Διευθυντή Έργου του Πελάτη στον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων στο πλαίσιο της Δέσμευσης και στο συντονισμό των χρησιμοποιούμενων πόρων.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι:

- ότι θα είναι υπεύθυνος για την καταβολή όλων των χρεώσεων που σχετίζονται με τα αιτήματα Δέσμευσης που υποβάλλονται από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου,
- επιβεβαιώνει ότι οι αγορασμένες Δεσμεύσεις πρέπει να χρησιμοποιηθούν εντός της αρχικής συμβατικής περιόδου και λήγουν εάν δεν έχουν χρησιμοποιηθεί μέχρι την ημερομηνία λήξης της συμβατικής περιόδου, και
- να υποβάλλει επίσημο αίτημα για όλες τις Υπηρεσίες Προετοιμασίας τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της συνδρομής.

Κατά την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας Mobility Success Service, η IBM ενδέχεται να ζητήσει πληροφορίες και την εύλογη συνεργασία του Πελάτη. Η μη έγκαιρη παροχή των ζητούμενων

πληροφοριών ή της ζητούμενης συνεργασίας από τον Πελάτη μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα, όπως θα καθορίζει η IBM, την επιβολή χρεώσεων Δέσμευσης όπως απαιτείται από τις υπηρεσίες ή μια καθυστέρηση στην παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

Προκειμένου να καταστεί δυνατή η ακριβής διενέργεια της δοκιμής από την IBM, ο Πελάτης συμφωνεί να ακολουθεί τις οδηγίες της IBM για την προετοιμασία και συντήρηση του περιβάλλοντος για την περίοδο Δέσμευσης, εάν απαιτείται.

1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

Το IBM MaaS360 Quick Start Service παρέχει τεχνογνωσία και καθοδήγηση για μια υλοποίηση SaaS του MaaS360 με ένα περιβάλλον προορισμού που περιλαμβάνει έως τρία (3) Cloud Extenders, μία (1) πύλη (gateway), έως τέσσερις (4) πολιτικές και έως δέκα (10) εγγραφές συσκευών με κύριο στόχο τη μεταφορά τεχνογνωσίας. Η IBM θα παρέχει μια σειρά διαδικτυακών διασκέψεων και συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας 32 το πολύ ωρών προκειμένου να βοηθά τον Πελάτη στην προετοιμασία του περιβάλλοντος του. Ο σύμβουλος της IBM θα συζητά με τον Πελάτη τις βέλτιστες πρακτικές ενός προγράμματος BYOD (Bring Your Own Device) και τις εσωτερικές επιχειρηματικές πρακτικές και πολιτικές που επηρεάζουν το περιβάλλον λειτουργίας, και θα τον βοηθά στον προσδιορισμό του προαπαιτούμενου υλικού εξοπλισμού και της αρχιτεκτονικής του περιβάλλοντος παραγωγής και στην ανάπτυξη μιας στρατηγικής εγγραφής συσκευών.

Ο σύμβουλος θα παρέχει επίσης βοήθεια στην προετοιμασία και παραμετροποίηση του (των) Cloud Extender(s) και του Enterprise Gateway, συμπεριλαμβανομένης της ενοποίησης με την αρχή έκδοσης πιστοποιητικών (certificate authority), τον εταιρικό κατάλογο και το σύστημα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Πελάτη. Ο σύμβουλος θα παρέχει επίσης την απαιτούμενη εκπαίδευση στη χρήση της πύλης (portal) του MaaS360 και της λύσης, συμπεριλαμβανομένης μιας συνεδρίας εξοικείωσης και ενεργοποίησης της πύλης (portal) για τρία (3) το πολύ άτομα και της παροχής βοήθειας στην παραμετροποίηση έως τεσσάρων (4) πολιτικών, μίας (1) θέσης υποδοχής (container), μίας (1) πολιτικής για συσκευές iOS, μία πολιτικής για συσκευές Android, και μίας (1) πολιτικής για συσκευές Windows Phone, συμπεριλαμβανομένων των ρυθμίσεων προφίλ για την πολιτική συσκευών και τη συμμόρφωση με κανονιστικές απαιτήσεις. Ο σύμβουλος θα συζητά με τον Πελάτη τις βέλτιστες πρακτικές και τα πρότυπα του κλάδου για τη διαχείριση πολιτικών και χρηστών, τη δημιουργία αναφορών, τους κανόνες συμμόρφωσης, τη διαχείριση εφαρμογών, και τη διαχείριση εφαρμογών για φορητές συσκευές (apps) και εγγράφων, και θα παρέχει απαντήσεις σε ερωτήσεις αναφορικά με την υλοποιημένη λύση για δέκα (10) το πολύ συσκευές. Δύο (2) έως (4) τέσσερις εβδομάδες μετά τη λήξη της Δέσμευσης, ο σύμβουλος θα πραγματοποιήσει έναν γενικό έλεγχο (health check) της χρήσης και της επιτυχούς υιοθέτησης του MaaS360 από τον Πελάτη και θα προσδιορίσει τις όποιες πρόσθετες υπηρεσίες είναι απαραίτητες για την πλήρη υιοθέτηση της λύσης.

1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

Το IBM MaaS360 Health Check Service είναι μια εξ αποστάσεως παραδιδόμενη υπηρεσία παροχής τεχνογνωσίας και καθοδήγησης για τον έλεγχο του περιβάλλοντος MaaS360 του Πελάτη και την παροχή προτάσεων σχετικά με την εμπειρία χρηστών, την ασφάλεια και την έκταση της απαιτούμενης υποδομής. Ο σύμβουλος της IBM θα διεξαγάγει μια σειρά από διαδικτυακές διασκέψεις παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες διάρκειας οκτώ (8) το πολύ ωρών προκειμένου να βοηθά τον Πελάτη στην υλοποίηση του περιβάλλοντος εξετάζοντας την απαιτούμενη έκταση της λύσης και τις κρίσιμες πτυχές της επιχειρησιακής ενοποίησης και των διαδικασιών εγγραφής. Επίσης θα διεξαγάγει αξιολογήσεις σεναρίων δοκιμών αναφορικά με την απόδοση της λύσης και τη γενική εμπειρία των χρηστών, με σκοπό την κατανόηση και τεκμηρίωση των απαιτούμενων αλλαγών στα συστήματα και στο δίκτυο οι οποίες εξασφαλίζουν μια σταθερή υλοποίηση. Στο τέλος της Δέσμευσης, ο σύμβουλος της IBM θα παρουσιάσει και θα παραδώσει μια Κάρτα Αναφοράς Ελέγχου Υγείας (Health Check Report Card) στην οποία θα παρέχονται λεπτομέρειες των σεναρίων δοκιμών και των αποτελεσμάτων τους, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών, την αύξηση του βαθμού υιοθέτησης της λύσης, την ενίσχυση της ασφάλειας, και την έκταση της απαιτούμενης υποδομής.

1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

Το IBM MaaS360 Mobility Training Workshop παρέχει εξ αποστάσεως εκπαίδευση στην Αγγλική γλώσσα σε δώδεκα (12) το πολύ άτομα μέσω διαδικτυακής διάσκεψης και βιντεοδιάσκεψης. Η διδακτέα ύλη αποτελείται από ένα πλήρες σύνολο θεμάτων που παρέχουν στο διοικητικό και υποστηρικτικό προσωπικό τα εργαλεία και την τεχνογνωσία που χρειάζονται για την υποστήριξη της λύσης MaaS360.

Ο εκπαιδευτής της IBM θα παραδώσει ένα διήμερο εργαστήριο σε ομάδες διοικητικών στελεχών και μελών του προσωπικού επιχειρήσεων. Η ομάδα που στελεχώνει το helpdesk του Πελάτη (υποστήριξη επιπέδου 1) θα μάθει πώς να διαχειρίζεται και να απαντά σε αιτήματα των χρηστών, να διεκπεραιώνει αιτήματα υποστήριξης επιπέδου 1, συμπεριλαμβανομένης της αντιμετώπισης ζητημάτων που αφορούν σε βασικές λειτουργίες του MaaS360, τη διαχείριση του περιβάλλοντος, την προώθηση ζητημάτων σε ανώτερες διοικητικές βαθμίδες και την επίλυση προβλημάτων με την υλοποίηση του περιβάλλοντος του Πελάτη. Στα μέλη της ομάδας επιχειρήσεων κινητής επικοινωνίας (mobile operations team) του Πελάτη (υποστήριξη επιπέδου 2) θα παρασχεθεί πρόσθετη εκπαίδευση με σκοπό την πλήρη κατανόηση της διαδικασίας και την παροχή υποστήριξης σε άλλες εσωτερικές ομάδες στους τομείς της ενσωμάτωσης θέσεων υποδοχής εφαρμογών (application containers) και της επιχειρησιακής ενοποίησης (enterprise integration). Σε άλλα μέλη του προσωπικού διαχείρισης κινητής επικοινωνίας του Πελάτη (ομάδες υποστήριξης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ασφάλειας, υποδομής, διαχείρισης φορητών συσκευών) θα παραδοθούν πρόσθετες εκπαιδευτικές ενότητες για την αποτελεσματική, αποδοτική και ασφαλή διαχείριση του προϊόντος, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης λογισμικού από πολλαπλούς χρήστες (multitenancy) και της προστασίας φορητών συσκευών και περιεχομένου. Τα υλικά που αναπτύσσονται για την εκπαιδευτική συνεδρία θα παραδοθούν σε ηλεκτρονική μορφή σε όλους τους συμμετέχοντες.

1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

Η υπηρεσία IBM MaaS360 Consultant on Demand παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως είκοσι (20) ωρών από ένα σύμβουλο επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM αναφορικά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση και υλοποίηση ενός προϊόντος IBM MaaS360. Ο σύμβουλος της IBM θα βοηθά τον Πελάτη με τη διεξαγωγή τεχνικών συζητήσεων συμβουλευτικού χαρακτήρα παρέχοντας εξειδικευμένη υποστήριξη και συμβουλές αναφορικά με τη γενική στρατηγική, τον τεχνικό σχεδιασμό, τις διαδικασίες, τη διενέργεια δοκιμών και τις καλές πρακτικές για τη λειτουργία του περιβάλλοντος παραγωγής κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εφαρμογής ή μετάβασης. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μελέτη και κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος έργου σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ. οι στόχοι του έργου, οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, τα επιθυμητά επιμέρους χρονοδιαγράμματα, τα αναμενόμενα παραδοτέα και ο εκτιμώμενος αριθμός απαιτούμενων υπηρεσιών Consultant on Demand. Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για την απαιτούμενη πρόσβαση στις εφαρμογές, στα συστήματα και στην τεκμηρίωση που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των υπηρεσιών. Η υπηρεσία Consultant on Demand θα έχει ολοκληρωθεί μετά την παροχή 20 ωρών συμβουλευτικών υπηρεσιών ασφάλειας ή/και μετά την παράδοση του χρονοδιαγράμματος έργου ή/και των παραδοτέων που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα έργου στον Πελάτη. Η υπηρεσία λήγει 90 ημέρες μετά από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει χρησιμοποιηθεί.

1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

Η υπηρεσία IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως δέκα (10) ωρών από έναν σύμβουλο επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM αναφορικά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση και υλοποίηση ενός προϊόντος IBM MaaS360. Ο σύμβουλος της IBM θα βοηθά τον Πελάτη με τη διεξαγωγή τεχνικών συζητήσεων συμβουλευτικού χαρακτήρα παρέχοντας εξειδικευμένη υποστήριξη και συμβουλές αναφορικά με τη γενική στρατηγική, τον τεχνικό σχεδιασμό, τις διαδικασίες, τη διενέργεια δοκιμών και τις καλές πρακτικές για τη λειτουργία του περιβάλλοντος παραγωγής κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εφαρμογής ή μετάβασης. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μελέτη και κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος έργου σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ. οι στόχοι του έργου, οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, τα επιθυμητά επιμέρους χρονοδιαγράμματα, τα αναμενόμενα παραδοτέα και ο εκτιμώμενος αριθμός απαιτούμενων υπηρεσιών Consultant on Demand. Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για την απαιτούμενη πρόσβαση στις εφαρμογές, στα συστήματα και στην τεκμηρίωση που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των υπηρεσιών. Η υπηρεσία Consultant on Demand θα έχει ολοκληρωθεί μετά την παροχή 20 ωρών συμβουλευτικών υπηρεσιών ασφάλειας ή/και μετά την παράδοση του χρονοδιαγράμματος έργου ή/και των παραδοτέων που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα έργου στον Πελάτη. Η υπηρεσία λήγει 12 μήνες μετά από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει χρησιμοποιηθεί.

1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

Η υπηρεσία IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως είκοσι (20) ωρών από έναν σύμβουλο επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM αναφορικά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση και υλοποίηση ενός προϊόντος IBM MaaS360. Ο σύμβουλος της IBM θα βοηθά τον Πελάτη με τη διεξαγωγή τεχνικών συζητήσεων συμβουλευτικού χαρακτήρα παρέχοντας εξειδικευμένη υποστήριξη και συμβουλές αναφορικά με τη γενική στρατηγική, τον τεχνικό

σχεδιασμό, τις διαδικασίες, τη διενέργεια δοκιμών και τις καλές πρακτικές για τη λειτουργία του περιβάλλοντος παραγωγής κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εφαρμογής ή μετάβασης. Η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη στη μελέτη και κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος έργου σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του Πελάτη, όπως π.χ. οι στόχοι του έργου, οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, τα επιθυμητά επιμέρους χρονοδιαγράμματα, τα αναμενόμενα παραδοτέα και ο εκτιμώμενος αριθμός απαιτούμενων υπηρεσιών Consultant on Demand. Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για την απαιτούμενη πρόσβαση στις εφαρμογές, στα συστήματα και στην τεκμηρίωση που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των υπηρεσιών. Η υπηρεσία Consultant on Demand θα έχει ολοκληρωθεί μετά την παροχή 20 ωρών συμβουλευτικών υπηρεσιών ασφάλειας ή/και μετά την παράδοση του χρονοδιαγράμματος έργου ή/και των παραδοτέων που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα έργου στον Πελάτη. Η υπηρεσία λήγει 12 μήνες μετά από την ημερομηνία αγοράς της, ανεξάρτητα από το εάν έχει χρησιμοποιηθεί.

1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

Η υπηρεσία IBM MaaS360 SMB Customer Setup παρέχει υπηρεσίες διάρκειας έως δύο (2) ωρών από έναν σύμβουλο επαγγελματικών υπηρεσιών της IBM αναφορικά με την εκτέλεση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βελτιστοποίηση και υλοποίηση ενός προϊόντος IBM MaaS360. Ο εξειδικευμένος σύμβουλος του IBM MaaS360 θα παρέχει τεχνική υποστήριξη για την επιτυχή υλοποίηση του περιβάλλοντος για έναν νέο Πελάτη.

1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

Το IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup παρέχει τεχνογνωσία και καθοδήγηση για την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του MaaS360 Email Access Gateway. Ένας σύμβουλος της IBM θα συμμετέχει εξ αποστάσεως στις συζητήσεις και τη διαδικασία εγκατάστασης. Κατά τη διάρκεια της αρχικής συζήτησης, ο σύμβουλος θα προτείνει το κατάλληλο σενάριο και θα παρουσιάσει επίσης τις προτάσεις του για τα ζητήματα εφεδρικής υποστήριξης και εξισορρόπησης φόρτου. Ο σύμβουλος θα βοηθήσει στην υλοποίηση οποιουδήποτε από τα ακόλουθα σενάρια: (1) Πύλη e-mail για οποιαδήποτε πρόσβαση, (2) Πύλη e-mail που θα επιτρέπει μόνο την πρόσβαση πελατών ασφαλούς αλληλογραφίας MaaS360 (MaaS360 Secure Mail) και (3) Πύλη e-mail με ταυτοποίηση πελάτη με χρήση εταιρικών στοιχείων ταυτότητας.

1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

Το IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup παρέχει εξ αποστάσεως τεχνογνωσία και καθοδήγηση για την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση οποιουδήποτε συνδυασμού του Cloud Extender και του Mobile Enterprise Gateway. Ένας σύμβουλος της IBM θα ξεκινήσει μια συζήτηση σχετικά με τις υφιστάμενες ανάγκες και θα προτείνει μια εγκατάσταση και ρύθμιση που θα καλύπτει τόσο τις προϋποθέσεις όσο και την κλίμακα του περιβάλλοντος. Ο σύμβουλος θα προγραμματίσει στη συνέχεια εξ αποστάσεως συνεδρίες καθοδήγησης για την εγκατάσταση και ρύθμιση του(-ων) Cloud Extender(s) ή/και του(-ων) Mobile Enterprise Gateway(s).

1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

Το IBM MaaS360 VPN Setup παρέχει εξ αποστάσεως τεχνογνωσία και καθοδήγηση για την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση του MaaS360 VPN. Ένας σύμβουλος της IBM θα ξεκινήσει μια συζήτηση σχετικά με τις υφιστάμενες ανάγκες και θα προτείνει μια εγκατάσταση και ρύθμιση που θα καλύπτει τόσο τις προϋποθέσεις όσο και την κλίμακα του περιβάλλοντος. Ο σύμβουλος θα προγραμματίσει στη συνέχεια εξ αποστάσεως συνεδρίες καθοδήγησης για την εγκατάσταση και ρύθμιση του VPN και για την επικύρωση της λύσης.

1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

Το IBM MaaS360 Simple Training παρέχει μια εξ αποστάσεως συνεδρία εκπαίδευσης διάρκειας μίας (1) ώρας. Ένας σύμβουλος της IBM θα προγραμματίσει μια εξ αποστάσεως συνεδρία ωριαίας διάρκειας κατά την οποία θα γίνει μια παρουσίαση της πύλης και θα απαντηθούν οποιεσδήποτε σχετικές ερωτήσεις. Ο σύμβουλος θα εξηγήσει τον τρόπο λειτουργίας της πύλης και τον τρόπο διαχείρισης των συσκευών.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές

που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

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. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Credit (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Ένα Gigabyte (GB) ορίζεται ως 2 στη 30η δύναμη bytes δεδομένων (1.073.741.824 bytes) που υφίστανται επεξεργασία, χρησιμοποιούνται, αποθηκεύονται ή παραμετροποιούνται από τις Υπηρεσίες Cloud.

- Υπό Διαχείριση Συσκευή Πελάτη (Managed Client Device) είναι μια συσκευή που ζητεί ή λαμβάνει εντολές εκτέλεσης, διαδικασίες ή εφαρμογές από ένα περιβάλλον εξυπηρετητή που βρίσκεται υπό τη διαχείριση των Υπηρεσιών Cloud.
- Συσκευή Πελάτη (Client Device) είναι μια συσκευή που ζητεί ή λαμβάνει εντολές εκτέλεσης, διαδικασίες ή εφαρμογές από ένα περιβάλλον εξυπηρετητή που αποκτά πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια επαγγελματική ή εκπαιδευτική υπηρεσία που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες Cloud.
- Συμβόλαιο Παλιότερης Υποδομής (Legacy Contract) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το δικαίωμα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud. Τα είδη μετρικών συστημάτων χρέωσης παλιότερης υποδομής δεν διατίθενται πλέον ενεργά στην αγορά από την IBM. Όμως, η IBM μπορεί, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια, να συμφωνήσει στην αύξηση των υφιστάμενων δικαιωμάτων του Πελάτη να χρησιμοποιεί ορισμένες εκδοχές της Υπηρεσίας Cloud ("Υπηρεσία Cloud Παλιότερης Υποδομής") βάσει ενός είδους άδειας χρήσης παλιότερης υποδομής. Οι προσφορές Υπηρεσιών Cloud που αποκτώνται βάσει ενός είδους μετρικού συστήματος Παλιότερης Υποδομής φέρουν την ένδειξη "Legacy" στο όνομα της Υπηρεσίας Cloud σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Η χρήση όλων των Υπηρεσιών Cloud Παλιότερης Υποδομής από τον Πελάτη υπόκειται στους όρους για το μετρικό σύστημα χρέωσης που καθορίζονται στη σύμβαση βάσει της οποίας ο Πελάτης είχε αποκτήσει αρχικά τα δικαιώματα χρήσης της Υπηρεσίας Cloud Παλιότερης Υποδομής ("Σύμβαση Παλιότερης Υποδομής"). Σε καμία περίπτωση δεν θα ερμηνεύονται οι όροι της Σύμβασης Παλιότερης Υποδομής έτσι ώστε να επεκτείνουν το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Παλιότερης Υποδομής πέραν από την ποσότητα που καθορίζεται στο αντίστοιχο Έγγραφο Συναλλαγής.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Λογισμικό Ενεργοποίησης

Το Λογισμικό ενεργοποίησης παρέχεται στον Πελάτη βάσει των παρακάτω όρων:

Λογισμικό Ενεργοποίησης	Ισχύοντες Όροι Άδειας Χρήσης (αν υπάρχουν)
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
Εφαρμογές IBM MaaS360 για φορητές συσκευές, στις οποίες περιλαμβάνονται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, οι εφαρμογές MaaS360, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer και MaaS360 VPN.	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument
IBM Security Access Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument Περιορισμός Χρήσης: Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το IBM Security Access Manager (ISAM) για τον έλεγχο συνδέσεων από φορητές συσκευές που βρίσκονται υπό τη διαχείριση αυτής της Υπηρεσίας Cloud με εταιρικούς εξυπηρετητές email και για την αξιοποίηση του ISAM Federation Module που παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης σε έναν Τοπικό Κατάλογο Χρηστών. Δεν παρέχεται εξουσιοδότηση για τη χρήση άλλων δυνατοτήτων του ISAM.

Ο Πελάτης πρέπει να αφαιρέσει το λογισμικό ενεργοποίησης από όλες τις συσκευές και όλα τα συστήματα μετά τη λήξη ή την καταγγελία της Υπηρεσίας Cloud.

5.2 Δικαιώματα Ανανέωσης

Η ποσότητα των δικαιωμάτων ανανέωσης θα ισούται με την ποσότητα της αρχικής παραγγελίας ή την αναφερόμενη μηνιαία χρήση για το μήνα που προηγείται της ημερομηνίας κατά την οποία εκδίδεται το τιμολόγιο ανανέωσης, όποια από τις δύο ποσότητες είναι μεγαλύτερη, εκτός εάν η IBM λάβει μια ειδοποίηση στην οποία ορίζεται διαφορετική ποσότητα δικαιωμάτων.

6. Υπερισχύοντες Όροι

6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας Cloud το οποίο έχει ανωνυμοποιηθεί, έτσι ώστε τα δεδομένα να προβάλλονται με τέτοια μορφή ώστε να μην αποτελούν πλέον δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.