

## IBM MaaS360 (SaaS)

В настоящем Описании Услуги описывается Облачная Услуга. В соответствующих документах заказа указываются цены и дополнительные сведения о заказе Клиента.

### 1. Облачная Услуга

MaaS360 - это простая в использовании облачная платформа, предоставляющая все основные функции для комплексного управления существующими на сегодняшний день мобильными устройствами, которые используют операционные системы iOS, Android и Windows. Ниже приводится краткое описание предложений Облачной Услуги:

#### 1.1 Предложения

Клиент может выбрать из следующих доступных предложений.

##### 1.1.1 IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) и MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Основные функции управления мобильными устройствами (MDM) включают регистрацию устройств, конфигурирование, управление политикой безопасности и действия на устройствах, такие как отправка сообщений, определение местоположения, блокировка и стирание данных. К расширенным функциям управления мобильными устройствами (Advanced MDM) относятся правила автоматизированной проверки соответствия требованиям, настройки конфиденциальности для модели BYOD (использование собственных устройств в рабочих целях), а также информационные панели и инструменты создания отчётов Mobility Intelligence.

##### 1.1.2 IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) и MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management позволяет добавлять приложения и распространять их на поддерживаемые устройства, которыми управляет MaaS360. К этим приложениям относится и MaaS360 App Catalog - приложение, работающее на устройствах и позволяющее пользователям просматривать, устанавливать управляемые приложения и получать уведомления об их обновлениях.

##### 1.1.3 IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) и MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security обеспечивает дополнительную защиту данных для корпоративных приложений, при разработке которых используется комплект WorkPlace SDK, более простую загрузку приложений для платформы iOS (.ipa), связывание с ними профилей предоставления ресурсов и автоматическое интегрирование функции подписания сертификатов. Mobile Application Security интегрирует приложения в комплект Productivity Suite. Это позволяет поддерживать функцию единого входа, доступ в интранет через шлюз Mobile Enterprise Gateway и принудительное задание параметров безопасности данных.

##### 1.1.4 IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) и MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management позволяет администратору добавлять документы и распространять их на поддерживаемые устройства, которыми управляет IBM MaaS360 Mobile Device Management. В состав этого предложения входит IBM MaaS360 Doc Catalogue - находящееся на устройстве и защищённое паролем хранилище, которое обеспечивает пользователям простой и защищённый способ доступа к документам для их просмотра и обмена ими. Обеспечивается удобный доступ к распространяемому содержимому и распределённым репозиториям, таким как SharePoint, Box и Google Drive. Доступ к личным файлам SharePoint и Windows осуществляется через MaaS360 Gateway for Documents. Для документов, которыми управляет MaaS360, может осуществляться контроль версий, аудит и обеспечиваться защита с помощью функций политики предотвращения потери данных (DLP), таких как запрос аутентификации, ограничение функций копирования-вставки и запрет на открытие или совместное использование в других приложениях.

### **1.1.5 IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) и MaaS360 Secure Editor (SaaS)**

MaaS360 Mobile Document Editor - это мощный комплект офисных инструментов, который позволяет пользователям работать с бизнес-документами на мобильных устройствах. MaaS360 Mobile Document Editor позволяет:

- Создавать и редактировать файлы .DOC, .PPT и .XLS
- Просматривать слайды в режиме презентации
- Работать с вложениями к электронным письмам и другими файлами из MaaS360 for iOS

### **1.1.6 IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) и MaaS360 Secure Browser (SaaS)**

MaaS360 Browser - это полнофункциональный веб-браузер, обеспечивающий доступ к корпоративным интранет-сайтам и соблюдение правил использования содержимого, которые включают определение фильтров для веб-сайтов и задание политик безопасности, гарантирующих, что пользователи осуществляют доступ только к одобренному веб-содержимому с учётом категорий содержимого (например, социальных сетей), а также определённой направленности или вредоносного характера сайтов. Поддерживает возможность отключения собственных веб-браузеров устройств или веб-браузеров третьих лиц на основании политики в отношении приложений или чёрных списков при использовании в сочетании с MobileFirst Protect Devices. Позволяет использовать "белые" списки веб-сайтов, ограничивать использование cookies; предоставляет функции копирования, вставки и печати; поддерживает режим Киоска.

### **1.1.7 IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS), IBM MaaS360 Productivity Suite Education (SaaS) и MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)**

Комплект продуктов, включающий MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service и MaaS360 Secure Mobile Browser.

### **1.1.8 IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) и MaaS360 Secure Mail (SaaS)**

MaaS360 Secure Mobile Mail предоставляет отдельное офисное приложение, поддерживающее доступ пользователей и возможности управления электронной почтой, календарём и контактами, позволяющее осуществлять контроль над письмами и вложениями во избежание утечки данных, что достигается ограничением возможности перенаправлять или перемещать содержимое в другие приложения, обязательным применением процессов аутентификации, ограничением использования функции копирования-вставки и разрешением использовать вложения только для просмотра.

### **1.1.9 IBM MaaS360 Content Suite (SaaS), IBM MaaS360 Content Suite Education (SaaS) и MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)**

Комплект продуктов, включающий MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor и MaaS360 Mobile Document Sync.

### **1.1.10 IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS) и MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Threat Management обеспечивает повышенную безопасность мобильных устройств, которая достигается за счёт обнаружения вредоносного мобильного ПО и обнаружения доступа к файловой системе устройств ("джейлбрейк") или доступа с правами администратора (root). С помощью MaaS360 Mobile Threat Management Клиент сможет устанавливать правила соблюдения нормативных требований, относящиеся к обнаруженному вредоносному ПО и другим уязвимостям в системе безопасности, и управлять такими правилами.

### **1.1.11 IBM MaaS360 Content Service (SaaS) и MaaS360 Content Service (SaaS)**

MaaS360 Content Service (SaaS) даёт пользователям возможность загружать пакеты приложений и документы в систему MaaS360 Content Distribution.

IBM MaaS360 предоставляет каждому Клиенту 1 ГБ памяти. Кроме того, IBM MaaS360 предоставляет 6 ГБ пропускной способности на устройство в год в составе общего пула пропускной способности. Пул пропускной способности совместно используется всеми устройствами. Базовая память и пропускная способность не увеличивается в зависимости от числа приобретённых комплектов продуктов или позиций. В случае превышения базового объёма ресурсов клиенты должны приобрести дополнительную память и/или пропускную способность.

#### 1.1.12 IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS) и MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) даёт пользователям возможность приобретать весь объём ресурсов для хранения данных, доступный для использования вместе с MaaS360 Content Service (SaaS).

#### 1.1.13 IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) и MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) даёт пользователям возможность приобретать всю полосу пропускания, доступную для использования вместе с MaaS360 Content Service (SaaS).

#### 1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Предоставляет компаниям малого и среднего бизнеса быстрый и простой способ дистанционно конфигурировать смартфоны и планшеты, обеспечивать соблюдение политик безопасности, распространять приложения и документы с использованием push-технологии и защищать данные на корпоративных и персональных устройствах. Клиент может быстро, легко и по доступной цене получить доступ к возможностям управления мобильными устройствами, необходимыми для его бизнеса.

#### 1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) предоставляет организациям возможность поддерживать последовательную политику безопасности и единообразные профили как на устройствах, принадлежащих компании, так и на устройствах, принадлежащих сотрудникам, с помощью одной и той же консоли управления.

#### 1.1.16 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites позволяет Клиенту выбирать наиболее подходящие возможности для работы со сценарием использования.

- Компонент Identity Management (Управление идентификационными данными) включает функции предложения IBM Cloud Identity, с помощью которых Клиенты могут обеспечить единый вход в систему (SSO) и многофакторную аутентификацию для общедоступных облачных приложений; для проверки идентичности пользователей используется дополнительно второй фактор аутентификации.
- Компонент MaaS360 Mobile Metrics предлагает данные облачного бенчмаркинга и передовые практические методы для повышения продуктивности и безопасности. Данные бенчмаркинга создаются на основе множества значений из реализаций клиентов MaaS360 с целью формирования совокупных показателей.

В следующих разделах указаны основные компоненты и функции, включённые в каждый пакет MaaS360 Suite:

- **Компоненты IBM MaaS360 Management Suite**

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

- **Компоненты IBM MaaS360 Essential Suite**

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

- **Компоненты IBM MaaS360 Deluxe Suite**

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

- **Компоненты IBM MaaS360 Premier Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows и macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows и 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

- **Компоненты IBM MaaS360 Enterprise Suite**

Mobile Device Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows и macOS); Mobile Application Management (iOS, Android, Windows Mobile, Windows и 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 Дополнительные Услуги**

Клиент может выбрать из следующих доступных дополнительных услуг.

### **1.2.1 IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) и MaaS360 Enterprise Gateway for Apps (SaaS)**

MaaS360 Gateway for Apps предоставляет пользователям, находящимся за пределами сети предприятия, удобный способ доступа к внутренним приложениям без необходимости подключения устройства через VPN.

### **1.2.2 IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) и MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)**

MaaS360 Mobile Document Sync позволяет пользователям синхронизировать пользовательские данные на всех управляемых мобильных устройствах. Администраторы могут обеспечить выполнение на устройствах правил безопасности в отношении пользовательского содержимого, таких как ограничение функций копирования-вставки и запрет на открытие или совместное использование в других приложениях. Хранение содержимого осуществляется в защищённом режиме, как в облачной среде, так и на самих устройствах; доступ к нему осуществляется только через MaaS360 Doc Catalogue.

### **1.2.3 IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) и MaaS360 Enterprise Gateway for Documents (SaaS)**

Организации могут использовать MaaS360 Mobile Content Management вместе с MaaS360 Gateway for Documents для предоставления пользователям, устройства которых находятся за пределами сети предприятия, удобного доступа к внутренним сайтам Connections, SharePoint, совместно используемым файлам Windows и другим хранилищам файлов без необходимости подключения устройств через VPN. Для использования MaaS360 Gateway for Documents необходимо также приобрести MaaS360 Mobile Content Management. Это предложение поддерживает iOS 5.0 и Android 4.0 или более новые версии.

### **1.2.4 IBM MaaS360 Email Management (SaaS) и MaaS360 Email Management (SaaS)**

В состав MaaS360 Email Management входят основные функции для поддержки Microsoft Exchange ActiveSync и Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Осуществляет поддержку мобильных устройств, подключающихся к Microsoft Exchange по протоколу ActiveSync. Он осуществляет основные функции управления мобильными устройствами, такие как конфигурирование устройств; разработка и обеспечение соблюдения политик ActiveSync (цифровые пароли, блокировка или разрешение доступа к электронной почте); выполнение операций на устройствах, таких как блокировка и стирание данных, а также генерирование подробных отчётов о параметрах устройств.
- Lotus Traveler: Осуществляет поддержку мобильных устройств, подключающихся к IBM Lotus Notes® по протоколу Lotus Traveler. Его функции включают конфигурирование устройств, блокировку или разрешение доступа к устройствам, применение правил использования цифровых паролей, стирание данных на устройствах и генерирование подробных отчётов о параметрах устройств.

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

MaaS360 Gateway for Browser обеспечивает доступ поддерживаемых устройств к одобренным внутренним веб-сайтам без необходимости подключения устройств через VPN.

### **1.2.6 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) и MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)**

MaaS360 Mobile Expense Management позволяет администраторам разрабатывать политики использования данных и предписывать их поддерживаемым устройствам, которыми управляет

МaaS360; эти политики можно задавать на уровне отдельных устройств, групп или на глобальном уровне; кроме того, можно конфигурировать предупреждения при превышении пороговых значений и отправку сообщений при нахождении устройств в сети или в роуминге.

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

МaaS360 Gateway Suite позволяет поддерживаемым приложениям на устройствах под управлением iOS и Android в удобной форме обращаться к ресурсам, находящимся во внутренней сети компании.

### **1.2.8 IBM MaaS360 VPN (SaaS)**

IBM MaaS360 VPN представляет собой решение для виртуальных частных сетей (VPN), обеспечивающее бесперебойное подключение мобильных устройств пользователей к корпоративной сети. В состав решения входит сервер VPN и клиент для мобильных устройств. Поддерживаются такие функции, как Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN и раздельное туннелирование.

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

МaaS360 Laptop Location (SaaS) обеспечивает возможность определять местоположение поддерживаемых ноутбуков и планшетов. МaaS360 сообщает координаты расположения для Wi-Fi или IP-адреса и преобразует эти данные в легко распознаваемый адрес. Когда устройство подключено к Интернету, можно определить его текущее местоположение. МaaS360 сохраняет зарегистрированные местоположения, так что история местоположений доступна для просмотра. Требуется наличие одного из пакетов МaaS360 Suite. Работает в Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

## **1.3 Услуги по ускорению внедрения (Acceleration Services)**

Услуги IBM MaaS360 Mobility Success приобретаются в виде Поручений, которые доступны в течение срока действия текущей подписки и включают следующие специализированные услуги. Данные дистанционные услуги предусматривают привлечение консультантов IBM, которые предоставят рекомендации и помогут в решении вопросов, связанных с передовыми методиками, конфигурациями и обучением.

Обязанности в отношении Услуг IBM MaaS360 Mobility Success:

IBM выполнит следующие действия:

- предоставит услуги Mobility Success, приобретённые Клиентом; и
- назначит сотрудника для выполнения функций Менеджера IBM по работе с Поручениями, который совместно с Руководителем Проекта со стороны заказчика будет отвечать за планирование поручений и распределение ресурсов.

Клиент соглашается:

- нести ответственность за все расходы, связанные со всеми Поручениями, запрашиваемыми Клиентом в течение срока действия договора;
- и признаёт, что приобретённые Поручения должны быть использованы в течение первоначального срока действия договора и подлежат аннулированию, если они не будут использованы до даты окончания срока действия договора; и
- отправлять формальные запросы для всех Услуг Настройки по крайней мере за 30 дней до даты окончания срока действия подписки.

В процессе оказания Услуги Mobility Success Service IBM может запрашивать у Клиента информацию и содействие в разумных пределах. Отказ от своевременного предоставления запрошенной информации или содействия со стороны Клиента может, согласно решению IBM, привести к взиманию дополнительных платежей в отношении Поручения или задержке в оказании применимой услуги.

Для того чтобы помочь IBM обеспечить точное тестирование, Клиент соглашается выполнять инструкции IBM по подготовке и обслуживанию среды во время оказания услуги, если это будет необходимо.

### 1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

Услуга IBM MaaS360 Quick Start Service предлагает экспертные знания и поддержку для внедрения MaaS360 SaaS в целевой среде, включая три (3) экземпляра Cloud Extender, один (1) шлюз, до четырёх (4) стратегий и регистрацию до десяти (10) устройств с целью передачи знаний. IBM проведёт серию веб-конференций и предоставит Клиенту до 32 часов консультаций по вопросам развёртывания решения. Консультант обсудит передовые практики программы использования собственных устройств (BYOD), внутренние бизнес-практики и политики, влияющие на операции развёртывания, поможет определить предварительные требования к аппаратному обеспечению, архитектуру производственной среды и стратегию регистрации устройств.

Кроме того, консультант поможет провести установку и настройку Cloud Extender и Enterprise Gateway, включая интеграцию с сертифицирующим органом, корпоративным каталогом и системой электронной почты Клиента. Также консультант проведёт обучение по portalу и решению MaaS360, включая обзор portalа и подготовительный семинар не более чем для трёх (3) человек, помощь в настройке до четырёх (4) политик, одного (1) контейнера, одной (1) политики iOS, одной (1) политики Android и одной (1) политики Windows Phone, включая политику в отношении устройств и параметры профиля соответствия требованиям. Консультант рассмотрит передовые методики и отраслевые стандарты, относящиеся к управлению политиками и пользователями, созданию отчётов, правилам соответствия требованиям, управлению приложениями и документами, а также ответит на вопросы, касающиеся реализованного решения, охватывающего до десяти (10) устройств. По прошествии от двух (2) до четырёх (4) недель после завершения работ консультант проверит показатели эффективности использования MaaS360 в среде Клиента и определит перечень дополнительных услуг, необходимых для полноценного внедрения.

### 1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

Услуга IBM MaaS360 Health Check Service предоставляется удалённо и даёт возможность получить экспертные знания и поддержку для анализа среды MaaS360 Клиента и её реализации, а также позволяет получить рекомендации относительно пользовательского интерфейса, безопасности и масштабирования инфраструктуры. Консультант IBM проведёт серию веб-конференций, включающих не более восьми (8) часов консультирования по важным вопросам, связанным с процессами масштабирования, интеграции в масштабе предприятия и регистрации, выполнит оценку сценариев тестирования производительности и взаимодействия с пользователями, а также составит перечень системных и сетевых изменений, необходимых для стабильной реализации. По завершении работ консультант IBM предоставит отчёт о работоспособности с подробным описанием сценариев тестирования и их результатов. Кроме того, отчёт будет включать рекомендации по оптимизации взаимодействия с пользователями, безопасности и масштабированию инфраструктуры.

### 1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop предлагает дистанционное обучение на английском языке в формате видеоконференции по вопросам поддержки решения MaaS360, включая необходимые инструменты и знания. Программа обучения рассчитана на группу, включающую до двенадцати (12) администраторов и специалистов по поддержке.

Инструктор IBM проведёт двухдневный семинар для администраторов и специалистов по эксплуатации. Специалисты службы поддержки Клиента (уровень 1) ознакомятся с эффективными методиками обработки запросов пользователей и управления ими в контексте поддержки первого уровня, включая основные принципы IBM MaaS360, администрирование, эскалацию и другие связанные задачи. Для специалистов по эксплуатации мобильных устройств (уровень 2) будет проведён дополнительный тренинг, посвящённый поддержке других внутренних коллективов в областях, связанных с контейнерами и интеграцией в масштабе предприятия. Другому персоналу, отвечающему за администрирование мобильных устройств (электронная почта, безопасность, инфраструктура и администрирование), будут предоставлены модули с рекомендациями по эффективному и безопасному управлению продуктом, включая множественную аренду, а также защиту мобильных устройств и данных. Материалы, разработанные для сеанса обучения, предоставляются всем участникам в электронном виде.

### 1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

Услуга IBM MaaS360 Consultant on Demand включает до двадцати (20) часов работы консультанта IBM по профессиональным услугам, которые можно использовать для выполнения задач,

связанных с оптимизацией и развёртыванием продукта IBM MaaS360. Консультант IBM предоставит квалифицированную поддержку в формате технических обсуждений, включая рекомендации по общей стратегии, техническому проекту, процессам, тестированию и передовым методикам производственной эксплуатации в процессе внедрения или миграции. IBM совместно с Клиентом оценит и составит график выполнения проекта с учётом особых требований Клиента, включая цели проекта, применяемые технологии, предпочитаемые сроки, ожидаемые результаты и приблизительное число Поручений на оказание услуги Consultant on Demand. Клиент должен предоставить доступ к приложениям, системам и документации, необходимым для оказания услуг. Оказание услуги Consultant on Demand завершается после предоставления Клиенту до 20 часов консультаций в области безопасности и/или графика выполнения проекта и/или задокументированных итоговых материалов согласно графику выполнения проекта. Срок действия услуги истекает через 90 дней с момента приобретения независимо от того, была ли использована услуга.

### **1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10**

Услуга IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 включает до десяти (10) часов работы консультанта IBM по профессиональным услугам, которые можно использовать для выполнения задач, связанных с оптимизацией и развёртыванием продукта IBM MaaS360. Консультант IBM предоставит квалифицированную поддержку в формате технических обсуждений, включая рекомендации по общей стратегии, техническому проекту, процессам, тестированию и передовым методикам производственной эксплуатации в процессе внедрения или миграции. IBM совместно с Клиентом оценит и составит график выполнения проекта с учётом особых требований Клиента, включая цели проекта, применяемые технологии, предпочитаемые сроки, ожидаемые результаты и приблизительное число Поручений на оказание услуги Consultant on Demand. Клиент должен предоставить доступ к приложениям, системам и документации, необходимым для оказания услуг. Оказание услуги Consultant on Demand завершается после предоставления Клиенту до 10 часов консультаций в области безопасности и/или графика выполнения проекта и/или задокументированных итоговых материалов согласно графику выполнения проекта. Срок действия услуги истекает через 12 месяцев с момента приобретения независимо от того, была ли использована услуга.

### **1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20**

Услуга IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 включает до двадцати (20) часов работы консультанта IBM по профессиональным услугам, которые можно использовать для выполнения задач, связанных с оптимизацией и развёртыванием продукта IBM MaaS360. Консультант IBM предоставит квалифицированную поддержку в формате технических обсуждений, включая рекомендации по общей стратегии, техническому проекту, процессам, тестированию и передовым методикам производственной эксплуатации в процессе внедрения или миграции. IBM совместно с Клиентом оценит и составит график выполнения проекта с учётом особых требований Клиента, включая цели проекта, применяемые технологии, предпочитаемые сроки, ожидаемые результаты и приблизительное число Поручений на оказание услуги Consultant on Demand. Клиент должен предоставить доступ к приложениям, системам и документации, необходимым для оказания услуг. Оказание услуги Consultant on Demand завершается после предоставления Клиенту до 20 часов консультаций в области безопасности и/или графика выполнения проекта и/или задокументированных итоговых материалов согласно графику выполнения проекта. Срок действия услуги истекает через 12 месяцев с момента приобретения независимо от того, была ли использована услуга.

### **1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup**

Услуга IBM MaaS360 SMB Customer Setup включает до двух (2) часов работы консультанта IBM по профессиональным услугам, которые можно использовать для выполнения задач, связанных с оптимизацией и развёртыванием продукта IBM MaaS360. Специалист IBM MaaS360 предоставит техническую поддержку, необходимую для успешного внедрения решения в среде нового Клиента.

### **1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup**

В рамках услуги IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup предлагаются экспертные знания и поддержка для настройки и конфигурирования MaaS360 Email Access Gateway. Консультант IBM будет дистанционно участвовать в обсуждениях и процессе настройки. В ходе первоначального обсуждения консультант предоставит рекомендации по выбору подходящего сценария, а также по резервированию и распределению нагрузки в случае такой необходимости.

Консультант окажет поддержку при реализации любого из следующих сценариев: (1) шлюз электронной почты без ограничений доступа, (2) шлюз электронной почты только для клиентов MaaS360 Secure Mail, (3) шлюз электронной почты с аутентификацией клиента с использованием корпоративных учётных данных.

### 1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

В рамках дистанционной услуги IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup предлагаются экспертные знания и поддержка для настройки и конфигурирования экземпляров Cloud Extender и Mobile Enterprise Gateway в любой комбинации. Сначала консультант IBM обсудит потребности и предложит вариант настройки с учётом требований и масштаба среды. Затем будут запланированы удалённые совещания для обсуждения процесса настройки Cloud Extender и/или Mobile Enterprise Gateway.

### 1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

В рамках дистанционной услуги IBM MaaS360 VPN Setup предлагаются экспертные знания и поддержка для настройки и конфигурирования MaaS360 VPN. Сначала консультант IBM обсудит потребности и предложит вариант настройки с учётом требований и масштаба среды. Затем будут запланированы удалённые совещания для обсуждения процесса настройки VPN и проверки решения.

### 1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

В рамках услуги IBM MaaS360 Simple Training предлагается проведение сеанса дистанционного обучения продолжительностью 1 час. Консультант IBM планирует такой сеанс обучения, в ходе которого он расскажет об особенностях портала MaaS360 и ответит на вопросы. Консультант объяснит, как работать с порталом и управлять устройствами.

## 2. Обработка и защита Данных – Спецификации

Дополнение IBM об Обработке Данных (DPA), приведённое на веб-странице <http://ibm.com/dpa>, и Спецификации обработки и защиты данных (именуемые спецификациями или Приложениями к DPA), ссылки на которые приводятся ниже, содержат дополнительную информацию о защите данных в Облачных Услугах и её вариантах в зависимости от типа Содержимого, подлежащего обработке, применяемых операциях обработки, функциях защиты данных и особенностях сохранения и возврата Содержимого. DPA применяется к персональным данным, входящим в Содержимое, в том случае, если, и в той мере, в какой применяются i) Европейский регламент о защите персональных данных (GDPR) (EU/2016/679); или ii) другие законы о защите данных, указанные на веб-странице <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Ссылки на применимые Спецификации:

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



IBM MaaS360 Laptop Location	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8B581EA0BE3D11E7A5A50513C295686A</a>
IBM MaaS360 Management Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164246129</a>
IBM MaaS360 Laptop Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B63CBFD0130C11E89B8851107E6E513B</a>
IBM MaaS360 Mobile Application Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414149988540</a>
IBM MaaS360 Mobile Application Security	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158349082</a>
IBM MaaS360 Mobile Content Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414158775510</a>
IBM MaaS360 Mobile Device Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1397222024658</a>
IBM MaaS360 Mobile Expense Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161002202</a>
IBM MaaS360 Mobile Threat Management	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414163717229</a>
IBM MaaS360 Premier Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=678DF3703A1111E6B85EC53D03B14E5E</a>
IBM MaaS360 Productivity Suite	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414164675609</a>
IBM MaaS360 Professional	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF00A0BE3C11E7A5A50513C295686A</a>
IBM MaaS360 Secure Mobile Browser	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414159336343</a>
IBM MaaS360 Secure Mobile Mail	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414161965113</a>
IBM MaaS360 VPN	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=00FA7050FE8F11E6982D0C38141F4056</a>
IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=15F14060285A11E880086ABC559AD03E</a>
IBM Cloud Identity	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=735E5650E26711E69CCD7F0385C6524D</a>

### 3. Уровни обслуживания и Техническая поддержка

#### 3.1 Соглашение об уровне обслуживания

IBM предоставляет Клиенту следующее соглашение об уровне обслуживания в отношении доступности услуг (SLA). IBM будет применять наивысший применимый размер компенсации на основе совокупных показателей доступности Облачной Услуги в соответствии с нижеприведённой таблицей. Показатель доступности в процентах вычисляется как общее число минут за договорной месяц минус общее число минут Простоя Услуги за договорной месяц, делённое на общее число минут в договорном месяце. Определение Простоя Услуги, процесс подачи претензий и способы информирования IBM о проблемах с доступностью услуги приводятся в справочнике по поддержке

Облачных Услуг IBM, который можно найти на веб-странице по адресу:  
[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Доступность	Кредит (% месячной платы за подписку*)
Менее 99,9%	2%
Менее 99,0%	5%
Менее 95,0%	10%

\* Плата за подписку - это договорная цена за месяц, являющийся предметом претензии.

### 3.2 Техническая поддержка

Информацию о Технической поддержке для Облачной Услуги, включая контактные данные службы поддержки, уровни серьёзности, часы работы, время ответа и другие сведения о поддержке и применимых процессах, можно найти, выбрав раздел "Облачная Услуга" в руководстве IBM по поддержке, доступном на веб-странице по адресу <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Платежи

### 4.1 Системы расчёта оплаты

Системы расчёта оплаты для Облачной Услуги указываются в Документе по Транзакции.

К данной Облачной Услуге применяются следующие системы расчёта оплаты:

- Авторизованный Пользователь — это отдельный пользователь, которому разрешается осуществлять доступ к Облачным Услугам любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств.
- Гигабайт (ГБ) — это 2 в 30-й степени байт данных, которые обрабатываются, используются, хранятся или настраиваются в рамках Облачных Услуг.
- Управляемое Клиентское Устройство - любое устройство, которое запрашивает или получает исполняемые команды, процедуры или приложения из серверной среды, управляемой Облачными Услугами.
- Клиентское Устройство - любое устройство, которое запрашивает или получает исполняемые команды, процедуры или приложения из серверной среды, обращающейся к Облачным Услугам.
- Поручение – это профессиональные услуги или услуги по обучению, связанные с Облачными Услугами.
- Legacy Contract (Прежний контракт) - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Облачная Услуга. Прежние типы моделей расчёта оплаты IBM больше не распространяются активно на рынке. Однако IBM может, по своему собственному исключительному усмотрению, согласиться увеличить количество существующих разрешений Клиента на использование определённых версий Облачной Услуги ("Прежние версии Облачной Услуги") с применением Прежних типов разрешений. Предложения Облачной Услуги, приобретённые с использованием Прежних типов моделей расчёта оплаты, имеют обозначение "Legacy" в названии Облачной Услуги, указанном в Документе по Транзакции. На использование Клиентом всех Прежних версий Облачных Услуг распространяются положения о системах расчёта, указанные в соглашении, на основании которого Клиент изначально приобрёл права на использование Прежней версии Облачной Услуги ("Прежнее Соглашение"). Ни при каких обстоятельствах положения Прежнего Соглашения не будут толковаться как расширение прав Клиента на использование Прежних версий Облачной Услуги сверх объёма, который указан в Документе по Транзакции.

## 5. Дополнительные положения

К Соглашениям об Облачных Услугах (или эквивалентным базовым соглашениям об облачных инфраструктурах), заключённым до 1 января 2019 года, применяются положения, приведённые на веб-странице <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Поддерживающее Программное обеспечение

Поддерживающее Программное обеспечение предоставляется Клиенту на следующих условиях:

Поддерживающее Программное обеспечение	Применимые условия лицензий (при наличии таковых)
IBM MaaS360 Cloud Extender	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument</a>
IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/5ED6181AD37D14C58525808A004CDD9D?OpenDocument</a>
Мобильные приложения IBM MaaS360, включая, но не ограничиваясь этим, MaaS360 app, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer и MaaS360 VPN.	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/F54B28BDA1F99273852583210043CF33?OpenDocument</a>
IBM Security Access Manager	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/3168DFE680EE717285257FA3004F8AC5?OpenDocument</a> Ограничение на использование: Клиент может использовать IBM Security Access Manager (ISAM) для перенаправления соединений из мобильных устройств, управляемых данной Облачной Услугой, на корпоративные почтовые серверы, а также с целью применения модуля ISAM Federation Module, который обеспечивает взаимодействие с локальным каталогом пользователей. Использование других функций ISAM запрещено.

Клиент должен удалить поддерживающее программное обеспечение со всех устройств и систем после истечения срока или прекращения действия Облачной Услуги.

### 5.2 Разрешение на продление

Количество разрешений на продление будет равно наибольшему из следующих двух значений: количество, указанное в исходном заказе, или объём использования, согласно отчёту, за месяц, предшествующий созданию счёта за продление, если только IBM не получит уведомление с указанием другого количества разрешений на продление.

## 6. Условия, имеющие преимущественную силу

### 6.1 Использование данных

Несмотря ни на какие противоречащие положения раздела "Содержимое и защита данных" базовых условий соглашения об Облачной Услуге между сторонами, преимущественную силу имеют следующие положения: IBM не будет использовать и раскрывать результаты использования Облачной Услуги Клиентом, являющиеся уникальными для Содержимого Клиента (Аналитические данные) или иным образом идентифицирующие Клиента. Однако IBM может использовать Содержимое и другую информацию (кроме Аналитических данных), полученную из Содержимого в ходе предоставления Облачной Услуги, в обезличенном виде, что означает преобразование данных в такую форму, что они перестают быть персональными данными. IBM будет использовать такие данные исключительно в целях исследований, тестирования и разработки предложений.