

Descripción del Servicio

IBM MaaS360 (SaaS)

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

MaaS360 es una plataforma cloud fácil de usar con toda la funcionalidad esencial para la gestión integral de los dispositivos móviles de hoy en día que utilizan los sistemas operativos iOS, Android y Windows. A continuación encontrará una breve descripción de las ofertas de Servicio de Cloud:

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

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

Los dispositivos básicos de gestión de dispositivos de movilidad (MDM) incluyen la inscripción de dispositivos, la configuración, la gestión de políticas de seguridad y las acciones del dispositivo, como enviar mensajes, localizar, bloquear y borrar. Los dispositivos avanzados de MDM incluyen reglas de conformidad automatizadas, configuración de privacidad BYOD, y paneles de información e informes de Mobility Intelligence.

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

MaaS360 Mobile Application Management ofrece la posibilidad de añadir aplicaciones y distribuirlas a los dispositivos compatibles que gestiona MaaS360. Esto incluye MaaS360 App Catalog, una aplicación en el dispositivo para permitir a los usuarios ver, instalar y ser alertados acerca de las aplicaciones gestionadas y actualizadas.

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

MaaS360 Mobile Application Security ofrece una protección adicional de los datos personales para las aplicaciones empresariales que utilizan el WorkPlace SDK durante el desarrollo, o para que las aplicaciones de iOS carguen la aplicación (.ipa), el perfil de aprovisionamiento y firmen el certificado para ser integrado automáticamente. Mobile Application Security integra la aplicación con Productivity Suite. Esto permite un inicio de sesión único, el acceso a la intranet a través de Mobile Enterprise Gateway y la aplicación obligada de la configuración de seguridad.

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

MaaS360 Mobile Content Management permite al administrador agregar y distribuir documentos a los dispositivos compatibles gestionados por IBM MaaS360 Mobile Device Management. Incluye IBM MaaS360 Doc Catalogue, un contenedor protegido por contraseña en el dispositivo que proporciona una forma protegida y sencilla para los usuarios de acceder, ver y compartir documentos. Incluye acceso directo a contenido distribuido y repositorios, como SharePoint, Box y Google Drive. El acceso a recursos compartidos de archivos de Windows y SharePoint privados está disponible con MaaS360 Gateway for Documents. Los documentos gestionados a través de MaaS360 pueden ser controlados en versión, auditados y protegidos a través de las opciones de la política de prevención de pérdida de datos (DLP), como requerir autenticación, limitar la funcionalidad de copiar y pegar, y bloquear la apertura o el uso compartido en otras aplicaciones.

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

MaaS360 Mobile Document Editor es una suite de productos potente que permite a los usuarios trabajar con documentos empresariales sobre la marcha. MaaS360 Mobile Document Editor permite:

- Crear y editar archivos .DOC, .PPT y .XLS
- Modo de presentación para las diapositivas
- Trabajo fácil con archivos adjuntos de correo electrónico y otros archivos de MaaS360 para iOS

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

MaaS360 Browser es un navegador web con todas las funciones que permite el acceso a los sitios de intranet corporativa y garantizar la conformidad de las políticas de contenido mediante la definición de políticas de seguridad y filtrado de sitios web para asegurar que los usuarios únicamente acceden al contenido web aprobado que se basa en una serie de categorías de contenido, tales como las redes sociales o sitios de malware o de contenido para adultos. Incluye la capacidad de inhabilitar los navegadores web nativos y de terceros, a través de la política de aplicación o de listas negras cuando se combina con dispositivos MobileFirst Protect. Permite excepciones de lista blanca a sitios web, restringir cookies; dispositivos de copiar, pegar e imprimir; y habilitar el modo Quiosco.

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

Suite/Paquete de productos que incluye MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service y MaaS360 Secure Mobile Browser.

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

MaaS360 Secure Mobile Mail ofrece una aplicación de productividad de oficina separada para que los usuarios puedan acceder y gestionar correo electrónico, calendario, contactos y con la capacidad de controlar los correos electrónicos y los archivos adjuntos para prevenir la fuga de datos mediante la restricción de la capacidad de reenviar o mover el contenido a otras aplicaciones, para obligar a realizar la autenticación, restringir cortar-copiar-pegar y bloquear los archivos adjuntos de correo electrónico únicamente para visualizarlos.

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

Suite/Paquete de productos que incluye MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor y MaaS360 Mobile Document Sync.

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

MaaS360 Mobile Threat Management proporciona una mayor seguridad móvil con detección de malware móvil y detección avanzada de jailbreaking/rooting. Con MaaS360 Mobile Threat Management, el Cliente podrá configurar y gestionar las políticas de conformidad en relación con el malware detectado y otras vulnerabilidades de seguridad.

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

MaaS360 Content Service (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de cargar paquetes y documentos de aplicación al sistema de distribución de contenido de MaaS360.

IBM MaaS360 proporciona a cada Cliente 1 GB de almacenamiento. IBM MaaS360 proporciona también 6 GB de utilización de ancho de banda por dispositivo al año como agrupación compartida de ancho de banda. La agrupación de ancho de banda completa se comparte entre todos los dispositivos. Esta asignación básica de ancho de banda y almacenamiento no aumenta, independientemente del número de paquetes de producto o de líneas de artículos adquiridos. Los Clientes deberán adquirir ancho de banda o almacenamiento adicional para cualquier cantidad utilizada o necesaria que supere el importe básico proporcionado.

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

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de comprar una cantidad total de almacenamiento de datos disponible para utilizar con MaaS360 Content Service (SaaS).

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

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de comprar una cantidad total de ancho de banda disponible para utilizar con MaaS360 Content Service (SaaS).

1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Proporciona a las pequeñas y medianas empresas una forma rápida y sencilla de configurar de forma remota smartphones y tabletas, obligar a cumplir las políticas de seguridad, impulsar aplicaciones y documentos y proteger los datos de los dispositivos corporativos y personales. El Cliente puede tener

acceso a las capacidades de gestión de la movilidad adecuadas para su negocio de forma rápida, fácil y asequible.

1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) proporciona a las organizaciones la posibilidad de mantener perfiles y políticas de seguridad coherentes tanto en dispositivos corporativos como de propiedad de los empleados dentro de la misma consola de gestión.

1.1.16 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites permite al Cliente seleccionar las capacidades más apropiadas para gestionar su caso de uso.

- La función de Gestión de Identidades se proporciona mediante la inclusión de las funciones de la oferta IBM Cloud Identity, que proporcionan inicio de sesión único (SSO) de los Clientes y autenticación de varios factores a las aplicaciones de entornos cloud públicos, y presenta a los usuarios un segundo factor de autenticación para verificar sus identidades.
- La función de MaaS360 Mobile Metrics ofrece datos de benchmarking basados en cloud y las mejores prácticas para mejorar la productividad y la seguridad. Los datos de benchmarking se generan aprovechando los múltiples valores de datos de las implementaciones de los Clientes de MaaS360 para construir métricas agregadas.

El apartado siguiente captura las características y funciones principales incluidas en cada versión de Suite MaaS360:

- **Funciones de IBM MaaS360 Management Suite**

Gestión de Dispositivos Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Gestión de Aplicaciones Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Asesor; Aplicación de Contenedor; Gestión de Gastos Móviles; Mobile Metrics

- **Funciones de IBM MaaS360 Essential Suite**

Gestión de Dispositivos Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Gestión de Aplicaciones Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Asesor; Aplicación de Contenedor; Gestión de Gastos Móviles; Mobile Metrics; Gestión de Identidades

- **Funciones de IBM MaaS360 Deluxe Suite**

Gestión de Dispositivos Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Gestión de Aplicaciones Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Asesor; Aplicación de Contenedor; Gestión de Gastos Móviles; Mobile Metrics; Gestión de Identidades; Correo Móvil Seguro

- **Funciones de IBM MaaS360 Premier Suite**

Gestión de Dispositivos Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Gestión de Aplicaciones Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Asesor; Aplicación de Contenedor; Gestión de Gastos Móviles; Mobile Metrics; Gestión de Identidades; Correo Móvil Seguro; VPN; Navegador Seguro; Pasarela para Navegador; Gestión de Contenido; Pasarela para Documentos; Seguridad de las Aplicaciones; Pasarela para Aplicaciones

- **Funciones de IBM MaaS360 Enterprise Suite**

Gestión de Dispositivos Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Gestión de Aplicaciones Móviles (iOS, Android, Windows Mobile, Windows y macOS); Asesor; Aplicación de Contenedor; Gestión de Gastos Móviles; Mobile Metrics; Gestión de Identidades; Correo Móvil Seguro; VPN; Navegador Seguro; Pasarela para Navegador; Gestión de Contenido; Pasarela para Documentos; Seguridad de las Aplicaciones; Pasarela para Aplicaciones; Editor de Documentos Móviles; Sincr. de Documentos Móviles; Gestión de Amenazas Móviles

1.2 Servicios Opcionales

El Cliente puede seleccionar entre los siguientes servicios opcionales disponibles.

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

MaaS360 Gateway for Apps ofrece a los usuarios fuera de la red de la empresa una ruta de acceso transparente a los recursos internos de la aplicación sin necesidad de una conexión VPN, de dispositivo completo.

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

MaaS360 Mobile Document Sync proporciona a los usuarios la capacidad de sincronizar el contenido del usuario a través de dispositivos móviles gestionados. Los administradores pueden garantizar que las políticas, tales como la restricción de cortar-copiar-pegar y el bloqueo del contenido frente a la apertura o el uso compartido en otras aplicaciones, están vigentes para el contenido del usuario a través de los dispositivos. El contenido se almacena de forma protegida, en el entorno cloud y en el dispositivo, y se accede al mismo sólo a través de MaaS360 Doc Catalogue.

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

Con MaaS360 Protect Gateway for Documents, las organizaciones pueden utilizar MaaS360 Mobile Content Management para ofrecer, además, a los dispositivos fuera de la red de la empresa un acceso directo a los sitios internos de Connections, los sitios de SharePoint, recursos compartidos de archivo de Windows y otros almacenes de archivos sin necesidad de una conexión VPN de dispositivo completo. El uso de MaaS360 Gateway for Documents requiere también la adquisición de MaaS360 Mobile Content Management. Es compatible con iOS 5.0 y Android 4.0 o versiones superiores.

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

MaaS360 Email Management incluye dispositivos clave en soporte de Microsoft Exchange ActiveSync y Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: proporciona soporte para dispositivos móviles que se conectan a Microsoft Exchange a través del protocolo ActiveSync. Los dispositivos incluyen funciones de gestión de dispositivos móviles básicas, tales como la posibilidad de configurar los dispositivos, crear; obligar a cumplir las políticas de ActiveSync (código de acceso, bloquear o permitir el acceso a correo electrónico); y tomar medidas del dispositivo, tales como bloquear y limpiar, y un informe detallado sobre los atributos del dispositivo.
- Lotus Traveler: proporciona soporte para dispositivos móviles que se conectan a IBM Lotus Notes® a través del protocolo de Lotus Traveler. Los dispositivos incluyen la capacidad de configurar dispositivos, bloquear o permitir dispositivos, obligar a cumplir las políticas de código de acceso, limpiar dispositivos y desarrollar informes detallados sobre los atributos del dispositivo.

1.2.5 IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) y MaaS360 Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Gateway for Browser permite a los dispositivos soportados acceder a sitios web internos aprobados sin requerir una conexión VPN de nivel de dispositivo completo.

1.2.6 IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) y MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Expense Management permite al administrador crear políticas de uso de datos y asignarlos a dispositivos compatibles que son administrados por MaaS360, y asignar estas políticas a nivel de dispositivo, grupo o global y configurar los umbrales de alerta y los mensajes para el uso de datos en la red y en itinerancia.

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

MaaS360 Gateway Suite permite a las aplicaciones soportadas en iOS y Android volver a comunicarse de forma directa con los recursos de la red interna de la empresa.

1.2.8 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN es una solución de red privada virtual (VPN) que permite a los usuarios conectarse perfectamente a su red corporativa desde dispositivos móviles. La solución consta del servidor VPN y el

cliente para dispositivos móviles; admite funciones como Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN y Split Tunneling.

1.2.9 IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS), MaaS360 Laptop Location Service (SaaS) y IBM MaaS360 Laptop Location Education (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) aporta la capacidad de localizar portátiles o tabletas compatibles. MaaS360 informa acerca de la ubicación de las coordenadas de direcciones IP o Wi-Fi y convierte estos datos en direcciones fácilmente reconocibles. Cuando un dispositivo está online, puede recuperarse su ubicación actual. MaaS360 almacena las ubicaciones notificadas a lo largo del tiempo, por lo que el historial de ubicaciones está disponible para su revisión. Requiere una de las versiones de MaaS360 Suites. Compatible con Windows Vista, Windows 7 y Windows 8+.

1.3 Servicios de Aceleración

Los servicios de IBM MaaS360 Mobility Success Services se compran como Compromisos para ser utilizados dentro del plazo de suscripción actual del Cliente e incluyen los siguientes servicios específicos. Estos Servicios prestados de forma remota utilizan consultores de IBM para proporcionar orientación y asistencia con las prácticas recomendadas, la configuración y la formación.

Las Responsabilidades de IBM MaaS360 Mobility Success Services son:

IBM se encargará de:

- proporcionar los servicios Mobility Success Services adquiridos por el Cliente; y
- designar a una persona para que ejerza de IBM Engagement Manager, el responsable de trabajar con el Gestor de Proyectos del Cliente para programar el compromiso y coordinar los recursos.

El Cliente acuerda:

- ser responsable de todos los cargos asociados con los solicitudes de Compromiso realizadas por el Cliente durante la vigencia del contrato;
- aceptar que los Compromisos adquiridos deben ser utilizados dentro del plazo inicial del contrato y caducan si no se han utilizado en la fecha final del período contratado; y
- comenzar una solicitud formal de todos los Servicios de Configuración al menos 30 días antes de la fecha de finalización de la suscripción.

En la ejecución de cualquier versión de Mobility Success Service, IBM puede solicitar información y cooperación razonable al Cliente. La negativa a proporcionar la información o la cooperación requeridas de manera oportuna por parte del Cliente puede, según lo determine IBM, comportar cargos por Compromiso según se requiera por los servicios o el retraso en la ejecución del servicio aplicable.

Para que IBM pueda realizar la prueba con precisión, el Cliente está de acuerdo en seguir las instrucciones de IBM en relación con la preparación y el mantenimiento del entorno durante el período de compromiso, si es necesario.

1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

IBM MaaS360 Quick Start Service proporciona experiencia y orientación para implementar un despliegue SaaS de MaaS360 con un entorno de destino que incluye hasta tres (3) extensores de cloud, una (1) pasarela, hasta cuatro (4) políticas y hasta diez (10) inscripciones de dispositivos con un objetivo primario de transferencia de conocimiento. IBM ofrecerá una serie de conferencias web y proporcionará un máximo de 32 horas de experiencia en consultoría para ayudar al Cliente con su despliegue. El consultor discutirá las prácticas recomendadas del programa Bring Your Own (BYOD), las prácticas internas de negocios y las políticas que afectan a los despliegues, ayudará a determinar los requisitos previos de hardware, la arquitectura de producción y una estrategia de inscripción de dispositivos.

El consultor también colaborará en la instalación y configuración de Cloud Extenders y Enterprise Gateway, incluyendo la integración con la autoridad de certificación, el directorio corporativo y el sistema de correo electrónico del Cliente. El consultor también proporcionará formación en el portal y la solución MaaS360, incluyendo un tutorial del portal y una sesión de habilitación para un máximo de tres (3) personas, asistencia en la configuración para un máximo de cuatro (4) políticas, un (1) contenedor, una (1) política de iOS, una (1) política de Android y una (1) política de teléfono Windows, incluyendo la configuración del perfil de política y el perfil de conformidad. El consultor debatirá las prácticas recomendadas y los estándares de la industria en relación con políticas y administración de usuarios, informes, reglas de conformidad, gestión de aplicaciones y gestión de aplicaciones y documentos y

proporcionará control de calidad sobre la solución implementada para un máximo de diez (10) dispositivos. Entre dos (2) y cuatro (4) semanas después del final del compromiso, el consultor hará una revisión para comprobar el uso y éxito de la adopción de MaaS360 por parte del Cliente y para identificar cualquier necesidad de servicio posterior para la adopción total.

1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service aporta experiencia y orientación remota que revisa el entorno y la implementación MaaS360 del Cliente y genera recomendaciones sobre la experiencia del usuario, la seguridad y el escalado de la infraestructura. El consultor de IBM llevará a cabo una serie de conferencias web que proporcionarán no más de ocho (8) horas de experiencia en consultoría para asistir al Cliente en su despliegue, revisando aspectos críticos de escalado, integración empresarial y procesos de inscripción, y llevará a cabo evaluaciones de casos de prueba para el rendimiento y la experiencia del usuario de cara a comprender y documentar los cambios en los sistemas y la red necesarios para una implementación estable. Al final del compromiso, el consultor de IBM proporcionará y presentará una tarjeta de informe de revisión (Health Check Report Card) que proporcionará detalles sobre los casos de prueba y sus resultados y recomendaciones de cara a la mejora de la experiencia del usuario y la adopción, seguridad y escalado de la infraestructura.

1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop ofrece formación remota para un máximo de doce (12) personas prestada en idioma inglés a través de web y videoconferencia, que incluye un plan de estudios completo de temas para proporcionar al personal administrativo y de soporte técnico las herramientas y conocimientos de soporte para la solución MaaS360.

El formador de IBM ofrecerá un taller de dos días de duración al personal administrativo y los equipos de operaciones. El equipo de Help Desk del Cliente (nivel 1) aprenderá a gestionar y responder a las solicitudes de los usuarios, la gestión del soporte del proceso de nivel uno, incluyendo aspectos básicos de IBM MaaS360, administración, escalado y elementos relacionados con el despliegue del Cliente. El equipo de operaciones móviles del Cliente (nivel 2) recibirá formación adicional para comprender el proceso y dar soporte a otros equipos internos en las áreas de integración de contenedores y empresas. Otros miembros del personal de administración móvil del Cliente (equipos de correo electrónico, seguridad, infraestructura y administración móvil) recibirán módulos adicionales sobre cómo gestionar el producto de manera eficiente y segura, incluyendo la gestión multi-tenant y la seguridad de dispositivos móviles y el contenido. Los materiales desarrollados para la sesión de formación se proporcionarán a todos los participantes en formato electrónico.

1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

El servicio IBM MaaS360 Consultant on Demand proporciona hasta veinte (20) horas de tiempo de un consultor de IBM, que se pueden utilizar para las actividades relacionadas con tareas de implementación y optimización de un producto IBM MaaS360. El consultor de IBM ayudará en debates técnicos de asesoramiento para proporcionar soporte específico para dar consejo sobre estrategias generales, diseño técnico, procesos, pruebas y prácticas operativas de producción durante el proceso de implementación o migración. IBM trabajará con el Cliente para idear y crear una programación del proyecto con los requisitos específicos del Cliente, incluidos los objetivos del proyecto, las tecnologías pertinentes, los plazos temporales deseados, los materiales entregables previstos y el número estimado de Compromisos de servicio de Consultant on Demand. El Cliente debe proporcionar acceso a las aplicaciones, los sistemas y la documentación necesarios para llevar a cabo los servicios. El servicio Consultant on Demand se completa cuando se ha realizado un máximo de 20 horas de asesoramiento experto en seguridad y/o cuando la programación del proyecto y/o los materiales entregables documentados definidos en la programación del proyecto hayan sido entregados al Cliente. El servicio vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio.

1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

El servicio IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 proporciona hasta diez (10) horas de tiempo de un consultor de IBM, que se pueden utilizar para las actividades relacionadas con tareas de implementación y optimización de un producto IBM MaaS360. El consultor de IBM ayudará en debates técnicos de asesoramiento para proporcionar soporte específico para dar consejo sobre estrategias generales, diseño técnico, procesos, pruebas y prácticas operativas de producción durante el proceso de implementación o migración. IBM trabajará con el Cliente para idear y crear una programación del

proyecto con los requisitos específicos del Cliente, incluidos los objetivos del proyecto, las tecnologías pertinentes, los plazos temporales deseados, los materiales entregables previstos y el número estimado de Compromisos de servicio de Consultant on Demand. El Cliente debe proporcionar acceso a las aplicaciones, los sistemas y la documentación necesarios para llevar a cabo los servicios. El servicio Consultant on Demand se completa cuando se ha realizado un máximo de 10 horas de asesoramiento experto en seguridad y/o cuando la programación del proyecto y/o los materiales entregables documentados definidos en la programación del proyecto hayan sido entregados al Cliente. El servicio vencerá transcurridos 12 meses a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio.

1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

El servicio IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 proporciona hasta veinte (20) horas de tiempo de un consultor de IBM, que se pueden utilizar para las actividades relacionadas con tareas de implementación y optimización de un producto IBM MaaS360. El consultor de IBM ayudará en debates técnicos de asesoramiento para proporcionar soporte específico para dar consejo sobre estrategias generales, diseño técnico, procesos, pruebas y prácticas operativas de producción durante el proceso de implementación o migración. IBM trabajará con el Cliente para idear y crear una programación del proyecto con los requisitos específicos del Cliente, incluidos los objetivos del proyecto, las tecnologías pertinentes, los plazos temporales deseados, los materiales entregables previstos y el número estimado de Compromisos de servicio de Consultant on Demand. El Cliente debe proporcionar acceso a las aplicaciones, los sistemas y la documentación necesarios para llevar a cabo los servicios. El servicio Consultant on Demand se completa cuando se ha realizado un máximo de 20 horas de asesoramiento experto en seguridad y/o cuando la programación del proyecto y/o los materiales entregables documentados definidos en la programación del proyecto hayan sido entregados al Cliente. El servicio vencerá transcurridos 12 meses a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio.

1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

El servicio IBM MaaS360 SMB Customer Setup proporciona hasta dos (2) horas de tiempo de un consultor de IBM, que se pueden utilizar para las actividades relacionadas con tareas de implementación y optimización de un producto IBM MaaS360. El especialista de IBM MaaS360 ayudará con soporte técnico a la implementación correcta para un Cliente nuevo.

1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup proporciona experiencia y orientación para instalar y configurar MaaS360 Email Access Gateway. Un consultor de IBM participará en las discusiones y configuración de forma remota. En la conversación inicial, el consultor recomendará el escenario adecuado que se puede optimizar y proporcionará recomendaciones de redundancia y equilibrio de carga según sea necesario. El consultor ayudará en el despliegue de cualquiera de los siguientes escenarios: (1) Pasarela de correo electrónico para cualquier acceso, (2) Pasarela de correo electrónico para permitir solo los clientes de MaaS360 Secure Mail, (3) Pasarela de correo electrónico con autenticación de clientes utilizando credenciales corporativas.

1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup proporciona experiencia y orientación remotas para instalar y configurar cualquier combinación de Cloud Extender y Mobile Enterprise Gateway. Un consultor de IBM iniciará una discusión sobre las necesidades y propondrá una configuración que cumpla los requisitos y la escala del entorno. A continuación, el consultor planificará sesiones remotas para realizar la configuración paso a paso de uno o varios Cloud Extenders y/o Mobile Enterprise Gateways.

1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

IBM MaaS360 VPN Setup proporciona experiencia y orientación remotas para instalar y configurar MaaS360 VPN. Un consultor de IBM iniciará una discusión sobre las necesidades y propondrá una configuración que cumpla los requisitos y la escala del entorno. A continuación, el consultor planificará sesiones remotas para realizar la configuración paso a paso de la VPN y validar la solución.

1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

IBM MaaS360 Simple Training proporciona una sesión de formación remota de 1 hora. Un consultor de IBM planificará una sesión remota de 1 hora en la que describirá los distintos aspectos del portal de

MaaS360 y responderá a cualquier pregunta que pueda surgir. El consultor explicará cómo operar el portal y cómo gestionar los dispositivos durante la sesión.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Enlaces a las Fichas de Datos aplicables:

| | |
|---|---|
| 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. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilidad | Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*) |
|-----------------|---|
| Menos del 99,9% | 2% |
| Menos del 99% | 5% |
| Menos del 95% | 10% |

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.

- Un Gigabyte (GB) se define como 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios de Cloud.
- Un Dispositivo de Cliente Gestionado es cualquier dispositivo que solicita o recibe mandatos, procedimientos o aplicaciones de ejecución desde un entorno de servidor gestionado por los Servicios de Cloud.
- Un Dispositivo Cliente es cualquier dispositivo que solicita o recibe mandatos, procedimientos o aplicaciones de ejecución desde un entorno de servidor que accede a los Servicios de Cloud.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Contrato Legacy es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los tipos de medidas de cargo Legacy ya no se comercializan activamente a través de IBM. Sin embargo, IBM puede, a discreción, aceptar incrementar los derechos de titularidad existentes del Cliente para que utilice determinadas versiones del Servicio de Cloud ("Servicio de Cloud Legacy") bajo un tipo de derecho de titularidad Legacy. Las ofertas del Servicio de Cloud adquiridas bajo un tipo de medida de cargo Legacy se indican mediante la anotación "Legacy", en el nombre de los Servicios de Cloud en un Documento Transaccional. El uso por parte del Cliente de todos los Servicios de Cloud Legacy está sujeto a las condiciones de métrica de cargo especificadas en el contrato de conformidad por el que el Cliente adquirió originalmente los derechos de uso del Servicio de Cloud Legacy ("Contrato Legacy"). Bajo ninguna circunstancia los términos del Contrato Legacy se interpretarán como una ampliación del derecho del Cliente a utilizar el Servicio de Cloud Legacy más allá de la cantidad especificada en un Documento Transaccional.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Habilitación

El Software de Habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

| Software de Habilitación | Condiciones de Licencia Aplicables (si existen) |
|--|--|
| 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 |
| Aplicaciones móviles IBM MaaS360 incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, la aplicación MaaS360, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer y 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 Restricción de Uso: el Cliente puede utilizar IBM Security Access Manager (ISAM) para conexiones proxy desde dispositivos móviles, gestionados por este Servicio de Cloud, a servidores de correo electrónico empresariales y para optimizar ISAM Federation Module que proporciona conexión a un Directorio de Usuario on-premises. No se autoriza ninguna otra función de ISAM. |

El Cliente debe eliminar el software de habilitación de todos los dispositivos y sistemas tras el vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud.

5.2 Derecho de Titularidad de Renovación

La cantidad de derechos de renovación será igual a la mayor de la cantidad de solicitud original o al uso mensual comunicado para el mes anterior a la generación de la factura de renovación, a menos que IBM reciba una notificación que especifique una cantidad de derechos diferente.

6. Sustitución de Condiciones

6.1 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición contradictoria el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM puede, no obstante, utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales, para que los datos se representen de un modo que haga que ya no constituyan datos personales. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.