

IBM MaaS360 (SaaS)

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

MaaS360 è una piattaforma cloud di facile utilizzo, avente tutte le funzionalità essenziali per una gestione end-to-end dei dispositivi mobili odierni che utilizzano i sistemi operativi iOS, Android e Windows. Di seguito è riportata una breve descrizione delle offerte del Servizio Cloud:

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

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

Le funzionalità principali di Mobility Device Management ("MDM") includono la registrazione del dispositivo, la configurazione, la gestione della policy di sicurezza e le azioni del dispositivo, come l'invio, l'individuazione, il blocco e la cancellazione dei messaggi. Le funzionalità MDM avanzate includono le regole di conformità automatizzate, le impostazioni di riservatezza Bring Your Own Device ("BYOD") e la reportistica ed i dashboard Mobility Intelligence.

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

MaaS360 Mobile Application Management consente di aggiungere le applicazioni e di distribuirle sui dispositivi supportati gestiti da MaaS360. Ciò include MaaS360 App Catalog, un'applicazione sul dispositivo che consente agli utenti di visualizzare, installare e di essere informati dell'aggiornamento di applicazioni gestite.

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

MaaS360 Mobile Application Security fornisce una protezione dati aggiuntiva per applicazioni aziendali che utilizzano WorkPlace SDK durante lo sviluppo o per consentire l'integrazione automatica del caricamento app iOS (.ipa), del profilo di fornitura e del certificato di firma. Mobile Application Security integra l'app con Productivity Suite. Tale soluzione abilita il single sign-on, l'accesso Intranet mediante Mobile Enterprise Gateway e l'applicazione delle impostazioni di sicurezza dei dati.

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

MaaS360 Mobile Content Management consente all'amministratore di aggiungere e distribuire documenti nei dispositivi supportati che sono gestiti da IBM MaaS360 Mobile Device Management. Include IBM MaaS360 Doc Catalogue, un contenitore protetto da password su dispositivo, che offre agli utenti un modo semplice di accedere, visualizzare e condividere documenti. Include un accesso continuo ai repository e al contenuto distribuito come, ad esempio, SharePoint, Box e Google Drive. L'accesso alle condivisioni di file riservati SharePoint e Windows è disponibile con MaaS360 Gateway for Documents. È possibile controllare, verificare e proteggere la versione dei documenti gestiti tramite MaaS360 mediante le opzioni della policy Data Loss Prevention (DLP) come, ad esempio, richiedere l'autenticazione, limitare la funzionalità di copia e incolla e bloccare l'apertura o la condivisione dei documenti in altre applicazioni.

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

MaaS360 Mobile Document Editor è una potente suite per ufficio che consente agli utenti di utilizzare i documenti aziendali quando sono fuori sede. MaaS360 Mobile Document Editor consente di:

- Creare e modificare file .DOC, .PPT e .XLS
- Creare e modificare moduli di presentazione per diapositive
- Lavorare facilmente con gli allegati email ed altri file di MaaS360 for iOS

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

MaaS360 Browser è un browser web completo che abilita l'accesso ai siti della intranet aziendale e garantisce la conformità delle policy dei contenuti, definendo le policy della sicurezza e di filtraggio del

sito web, in modo che gli utenti accedano solo al contenuto web approvato basato su un numero di categorie di contenuto, come i siti di social networking, espliciti o malware. Inoltre, è possibile disabilitare i browser web nativi o di terze parti mediante la policy dell'applicazione o la creazione di blacklist quando in combinazione con MobileFirst Protect Devices. Sono consentite eccezioni con liste approvate (whitelist) di siti web, limitazioni dei cookie; funzionalità per copiare, incollare e stampare; e abilitazione della modalità Kiosk.

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

Suite o Bundle di prodotti che include MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service e MaaS360 Secure Mobile Browser.

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

MaaS360 Secure Mobile Mail fornisce un'applicazione di produttività per ufficio separata che consente agli utenti di accedere e gestire le email, il calendario e i contatti, con la possibilità di controllare le email e gli allegati per impedire la perdita di dati, limitando le operazioni di invio o spostamento del contenuto in altre applicazioni, applicare l'autenticazione, limitare le operazioni di taglia, copia e incolla, nonché vincolare gli allegati delle email alla sola consultazione.

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

Suite o pacchetto di prodotti che include MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor e MaaS360 Mobile Document Sync.

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

MaaS360 Mobile Threat Management fornisce una sicurezza mobile migliorata con rilevamento malware mobile e rilevamento jailbreak/root avanzato. Con MaaS360 Mobile Threat Management, il Cliente sarà in grado di impostare e gestire le policy di conformità inerenti i malware rilevati ed altre vulnerabilità della sicurezza.

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

MaaS360 Content Service (SaaS) fornisce agli utenti la capacità di caricare documenti e pacchetti di applicazioni su MaaS360 Content Distribution system.

IBM MaaS360 fornisce a ciascun Cliente 1 GB di Storage. IBM MaaS360 fornisce anche 6 GB di utilizzo di larghezza di banda all'anno per ciascun dispositivo come pool condiviso di larghezza di banda. L'intero pool di larghezza di banda è condiviso da tutti i dispositivi. Tale assegnazione di storage di base e di larghezza di banda non aumenta indipendentemente dal numero di bundle di prodotti o di articoli della linea acquistati. I Clienti devono acquistare ulteriore storage e/o larghezza di banda in base alla quantità usata o necessaria oltre alla quantità di base fornita.

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

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) fornisce agli utenti la capacità di acquistare una quantità totale di storage per i dati disponibile per l'utilizzo con il servizio MaaS360 Content Service (SaaS).

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

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) fornisce agli utenti la capacità di acquistare la quantità totale di larghezza di banda disponibile per l'utilizzo con il servizio MaaS360 Content Service (SaaS).

1.1.14 IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Fornisce alle aziende di piccole e medie dimensioni un modo facile e veloce per configurare da remoto smartphone e tablet, applicare le policy della sicurezza, eseguire il push di app e documenti e proteggere i dati sui dispositivi aziendali e personali. Il Cliente può accedere alle opportune funzionalità di gestione della mobilità della propria azienda in modo rapido, semplice e conveniente.

1.1.15 IBM MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS)

MaaS360 Laptop Security and Compliance (SaaS) fornisce alle organizzazioni la capacità di mantenere la coerenza dei profili e delle policy di sicurezza tra i dispositivi di proprietà aziendale e dei dipendenti all'interno della stessa console di gestione.

1.1.16 IBM MaaS360 Suites

IBM MaaS360 Suites consente al Cliente di selezionare le funzionalità più appropriate per gestire i propri casi d'uso.

- La funzionalità Identity Management viene fornita includendo le funzioni dell'offerta IBM Cloud Identity che offre ai Clienti il single sign-on (SSO) e l'autenticazione a più fattori sulle applicazioni del cloud pubblico e che verifica l'identità degli utenti con un secondo fattore di autenticazione.
- La funzionalità MaaS360 Mobile Metrics fornisce dati per un'analisi comparativa con origine cloud e le migliori pratiche volte a migliorare la sicurezza. I dati per l'analisi comparativa sono generati utilizzando diversi valori di dati, rilevati dalle implementazioni del Cliente MaaS360, allo scopo di creare delle metriche aggregate.

Nel seguente articolo sono descritte le caratteristiche e le funzioni principali incluse in ciascuna Suite MaaS360:

- **Funzioni di 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

- **Funzioni di 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

- **Funzioni di 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

- **Funzioni di 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

- **Funzioni di 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 Servizi Opzionali

Il Cliente può selezionare i seguenti servizi opzionali disponibili.

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

MaaS360 Gateway for Apps offre agli utenti esterni alla rete aziendale un percorso di accesso trasparente alle risorse delle applicazioni interne senza che sia necessaria una connessione VPN completa del dispositivo.

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

MaaS360 Mobile Document Sync fornisce agli utenti la possibilità di sincronizzare il contenuto dell'utente su tutti i dispositivi mobili gestiti. Gli amministratori possono fare in modo che le policy come, ad esempio, la limitazione delle operazioni di taglia-copia-incolla e il blocco dell'apertura e condivisione del contenuto in altre app siano attive per il contenuto dell'utente sui dispositivi. Il contenuto è archiviato in modo protetto sia nel cloud che nel dispositivo ed è possibile accedervi solo tramite MaaS360 Doc Catalogue.

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

Con MaaS360 Gateway for Documents, le organizzazioni possono utilizzare MaaS360 Mobile Content Management per offrire inoltre ai dispositivi esterni alla rete aziendale un accesso trasparente ai siti di connessioni interne, ai siti SharePoint, alle condivisioni file Windows e ad altri sistemi di archiviazione file senza che sia necessaria una connessione VPN completa del dispositivo. L'utilizzo di MaaS360 Gateway for Documents richiede inoltre l'acquisto di MaaS360 Mobile Content Management. Supporta iOS 5.0 e Android 4.0 o versioni successive.

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

MaaS360 Email Management include importanti funzionalità per il supporto di Microsoft Exchange ActiveSync e Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: fornisce supporto ai dispositivi mobili che si connettono a Microsoft Exchange sul protocollo ActiveSync. Tra le soluzioni offerte vi sono le principali funzioni di gestione dei dispositivi mobili, come ad esempio la capacità di configurare e creare dispositivi; garantire le policy ActiveSync (codice di accesso, blocco o accesso consentito all'email); intraprendere azioni sul dispositivo, come il blocco e la cancellazione, e preparare report dettagliati sugli attributi del dispositivo.
- Lotus Traveler: fornisce supporto ai dispositivi mobili che si connettono a IBM Lotus Notes® sul protocollo Lotus Traveler. Le funzionalità includono la possibilità di configurare, bloccare o consentire l'utilizzo di dispositivi, applicare le policy ai codici di accesso, cancellare i dispositivi e preparare dei report dettagliati sugli attributi del dispositivo.

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

MaaS360 Gateway for Browser consente ai dispositivi supportati di accedere ai siti web interni approvati senza che sia necessaria una connessione VPN completa del dispositivo.

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

MaaS360 Mobile Expense Management consente all'amministratore di creare le policy di utilizzo dei dati e di assegnarle ai dispositivi supportati che sono gestiti da MaaS360 e assegnare tali policy a livello di dispositivo, di gruppo o a livello globale e configurare la messaggistica e le soglie degli avvisi per entrambe relativamente all'utilizzo di dati in roaming o in rete.

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

MaaS360 Gateway Suite consente alle app supportate su iOS e Android di comunicare nuovamente in modo trasparente con le risorse sulla rete interna dell'azienda.

1.2.8 IBM MaaS360 VPN (SaaS)

IBM MaaS360 VPN è una soluzione VPN (Virtual Private Network) che consente agli utenti di collegarsi senza problemi alla rete del proprio gruppo aziendale dai dispositivi mobili. La soluzione è costituita da un server VPN e da un client per dispositivi mobili e supporta funzionalità come, ad esempio, Device VPN, On-demand VPN, Always on VPN, Per-app VPN e Split tunneling.

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

MaaS360 Laptop Location (SaaS) ha abilitato la capacità di individuare i computer portatili e i tablet supportati. MaaS360 segnala la posizione delle coordinate del Wi-Fi o dell'indirizzo IP e converte questi dati in un indirizzo facilmente riconoscibile. Quando un dispositivo è online, è possibile recuperarne la posizione corrente. MaaS360 memorizza le posizioni documentate nel corso del tempo e, pertanto, la cronologia delle posizioni è disponibile per la revisione. Richiede una delle Suite MaaS360. Supporta Windows Vista, Windows 7, Windows 8+.

1.3 Servizi di accelerazione

IBM MaaS360 Mobility Success Services vengono acquistati come Impegni da utilizzare entro il periodo di abbonamento corrente del Cliente e includono i seguenti servizi specifici. Questi Servizi erogati da remoto utilizzano i consulenti IBM per fornire indicazioni e assistenza per quanto riguarda le best practice, la configurazione e la formazione.

Le responsabilità di IBM inerenti a IBM MaaS360 Mobility Success Services sono le seguenti:

IBM provvederà a:

- fornire Mobility Success Services acquistati dal Cliente; e
- designare una persona che agisca come IBM Engagement Manager, responsabile di lavorare con il Project Manager del Cliente per pianificare l'impegno e coordinare le risorse.

Il Cliente accetta quanto di seguito specificato:

- essere responsabile di tutti gli oneri associati alle richieste di Impegno effettuate dal Cliente durante il periodo contrattuale;
- e conviene che gli Impegni acquistati devono essere usati entro il periodo contrattuale iniziale e scadono, se non utilizzati, entro la data di fine del periodo contrattuale; e
- presentare una richiesta formale di tutti i Servizi di Setup almeno 30 giorni prima della data di fine dell'abbonamento.

Durante l'erogazione di qualsiasi Mobility Success Service, IBM potrà richiedere informazioni e una ragionevole collaborazione da parte del Cliente. Il mancato adempimento da parte del Cliente nel fornire le informazioni o la collaborazione richieste, potrà, come stabilito da IBM, comportare corrispettivi per gli Impegni, come previsto dai servizi, o ritardi nell'esecuzione del servizio applicabile.

Affinché IBM possa eseguire correttamente il test, il Cliente accetta di attenersi alle istruzioni di IBM nella preparazione e gestione dell'ambiente per il periodo dell'impegno.

1.3.1 IBM MaaS360 Quick Start Service

IBM MaaS360 Quick Start Service fornisce competenze e linee guida per l'implementazione di una distribuzione MaaS360 SaaS in un ambiente di destinazione che include fino a 3 (tre) 'extender' cloud, 1 (uno) gateway, fino a 4 (quattro) policy e fino a 10 (dieci) registrazioni dispositivi con l'obiettivo principale del trasferimento della conoscenza. IBM erogherà una serie di web conference e fornirà un massimo di 32 ore di consulenza per assistere il Cliente nella distribuzione. Il consulente si confronterà sulle best practice del programma Bring Your Own Device (BYOD), sulle procedure e le policy aziendali interne che impattano la distribuzione, aiuterà a determinare i prerequisiti hardware, l'architettura della produzione e la strategia di registrazione dispositivi.

Inoltre, il consulente assisterà nel setup e nella configurazione di uno o più Cloud Extender e Enterprise Gateway così come nell'integrazione con l'autorità di certificazione, la directory aziendale ed il sistema di posta elettronica del Cliente. Il consulente fornirà, inoltre, la formazione sulla soluzione e portale MaaS360, inclusa una sessione in cui sarà illustrata una panoramica dettagliata del portale e la relativa attivazione per un massimo di 3 (tre) persone, assistenza nella configurazione di un massimo di 4 (quattro) policy, 1 (uno) contenitore, 1 (una) policy iOS, 1 (una) policy Android e 1 (una) policy per il telefono Windows, inclusa la policy dei dispositivi e le impostazioni della conformità del profilo. Il consulente si confronterà sulle best practice e gli standard di settore per quanto riguarda la gestione utenti e policy, la reportistica, le regole di conformità, la gestione delle applicazioni, nonché la gestione delle app e dei documenti e fornirà la QA sulla soluzione implementata per un massimo di 10 (dieci) dispositivi. Dopo due (2) / quattro (4) settimane dal termine dell'impegno, il consulente effettuerà un controllo dello stato per esaminare l'uso e il successo dell'adozione da parte del Cliente di MaaS360 e identificherà l'eventuale necessità successiva di servizi per la piena adozione.

1.3.2 IBM MaaS360 Health Check Service

IBM MaaS360 Health Check Service fornisce competenze e linee guida da remoto che consentono di riesaminare l'ambiente MaaS360 del Cliente e l'implementazione e di generare consigli sull'esperienza utente, la sicurezza ed il dimensionamento (scaling) dell'infrastruttura. Il consulente IBM condurrà una serie di web conference fornendo non più di 8 (otto) ore di competenze relative alla consulenza per assistere il Cliente nella distribuzione, riesaminando gli aspetti critici del dimensionamento, dell'integrazione aziendale, dei processi di registrazione ed eseguirà la valutazione di test case per le prestazioni e l'esperienza utente al fine di conoscere e documentare le modifiche dei sistemi e di rete

richiesti, necessari per ottenere un'implementazione stabile. Al termine dell'impegno, il consulente IBM fornirà e presenterà una Scheda del Report sul Controllo dello Stato in cui saranno descritti in dettaglio i test case ed i relativi risultati ed i consigli per aumentare l'esperienza utente e l'adozione del dimensionamento della sicurezza e dell'infrastruttura.

1.3.3 IBM MaaS360 Mobility Training Workshop

IBM MaaS360 Mobility Training Workshop fornisce, per un massimo di 12 (dodici) persone, percorsi di formazione in inglese, erogati da remoto su web e video conference che includono un programma completo di argomenti per fornire al personale amministrativo e del supporto gli strumenti e la conoscenza per supportare la soluzione MaaS360.

Il formatore IBM fornirà un workshop di due giorni al personale amministrativo ed ai team delle operazioni. Il team dell'helpdesk del Cliente (livello 1) imparerà a gestire e rispondere alle richieste degli utenti, gestire il supporto di livello uno, inclusi i concetti di base di IBM MaaS360, l'amministrazione, l'escalation e gli elementi relativi alla distribuzione del Cliente. Al team delle operazioni mobile del Cliente (livello 2) sarà fornita ulteriore formazione per conoscere il processo e supportare altri team interni nelle aree del contenitore e dell'integrazione aziendale. Ad altro personale relativo all'amministrazione dei dispositivi mobili del Cliente (team addetti all'amministrazione della posta elettronica, della sicurezza, dell'infrastruttura) saranno forniti ulteriori moduli su come gestire il prodotto con efficienza, efficacia e sicurezza, inclusa la modalità multitenant, la protezione dei dispositivi mobili e del contenuto. I materiali sviluppati per la sessione di formazione saranno forniti in formato elettronico a tutti i partecipanti.

1.3.4 IBM MaaS360 Consultant on Demand

Il servizio IBM MaaS360 Consultant on Demand fornisce fino a 20 (venti) ore di consulenza con un esperto IBM di servizi professionali che possono essere utilizzate per attività riguardanti l'ottimizzazione del prodotto IBM MaaS360 e l'attività di distribuzioni. Il consulente IBM presterà la propria assistenza con discussioni tecniche informative al fine di fornire un supporto dedicato a consigliare sulla strategia generale, il progetto tecnico, i processi, i test e la produzione delle best practice operative della produzione durante il processo di implementazione o di migrazione. IBM collaborerà con il Cliente per conoscere e creare una pianificazione del progetto con i requisiti specifici del Cliente inclusi gli obiettivi del progetto, le tecnologie pertinenti, la tempistica desiderata, i materiali da consegnare previsti e il numero stimato di Impegni per il servizio Consultant on Demand. Il Cliente deve fornire l'accesso alle applicazioni, ai sistemi e alla documentazione necessari, richiesti per eseguire i servizi. Il servizio Consultant on Demand sarà considerato completato quando saranno erogate le 20 ore di competenze sulla sicurezza e/o dopo che la pianificazione del progetto e/o i materiali da consegnare documentati definiti nella pianificazione del progetto sono stati consegnati al Cliente. Un Servizio scade 90 giorni dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio sia stato utilizzato.

1.3.5 IBM MaaS360 Consultant on Demand 10

Il servizio IBM MaaS360 Consultant on Demand 10 fornisce fino a dieci (10) ore di consulenza con un esperto IBM di servizi professionali che possono essere utilizzate per attività riguardanti l'ottimizzazione del prodotto IBM MaaS360 e l'attività di distribuzioni. Il consulente IBM presterà la propria assistenza con discussioni tecniche informative al fine di fornire un supporto dedicato a consigliare sulla strategia generale, il progetto tecnico, i processi, i test e la produzione delle best practice operative della produzione durante il processo di implementazione o di migrazione. IBM collaborerà con il Cliente per conoscere e creare una pianificazione del progetto con i requisiti specifici del Cliente inclusi gli obiettivi del progetto, le tecnologie pertinenti, la tempistica desiderata, i materiali da consegnare previsti e il numero stimato di Impegni per il servizio Consultant on Demand. Il Cliente deve fornire l'accesso alle applicazioni, ai sistemi e alla documentazione necessari, richiesti per eseguire i servizi. Il servizio Consultant on Demand sarà considerato completato quando saranno erogate le 10 ore di competenze sulla sicurezza e/o dopo che la pianificazione del progetto e/o i materiali da consegnare documentati definiti nella pianificazione del progetto sono stati consegnati al Cliente. Il Servizio scadrà 12 mesi dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio sia stato utilizzato.

1.3.6 IBM MaaS360 Consultant on Demand 20

Il servizio IBM MaaS360 Consultant on Demand 20 fornisce fino a venti (20) ore di consulenza con un esperto IBM di servizi professionali che possono essere utilizzate per attività riguardanti l'ottimizzazione del prodotto IBM MaaS360 e l'attività di distribuzioni. Il consulente IBM presterà la propria assistenza con discussioni tecniche informative al fine di fornire un supporto dedicato a consigliare sulla strategia generale, il progetto tecnico, i processi, i test e la produzione delle best practice operative della

produzione durante il processo di implementazione o di migrazione. IBM collaborerà con il Cliente per conoscere e creare una pianificazione del progetto con i requisiti specifici del Cliente inclusi gli obiettivi del progetto, le tecnologie pertinenti, la tempistica desiderata, i materiali da consegnare previsti e il numero stimato di Impegni per il servizio Consultant on Demand. Il Cliente deve fornire l'accesso alle applicazioni, ai sistemi e alla documentazione necessari, richiesti per eseguire i servizi. Il servizio Consultant on Demand sarà considerato completato quando saranno erogate le 20 ore di competenze sulla sicurezza e/o dopo che la pianificazione del progetto e/o i materiali da consegnare documentati definiti nella pianificazione del progetto sono stati consegnati al Cliente. Il Servizio scadrà 12 mesi dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio sia stato utilizzato.

1.3.7 IBM MaaS360 SMB Customer Setup

Il servizio IBM MaaS360 SMB Customer Setup fornisce fino a 2 (due) ore di tempo di un consulente IBM di servizi professionali che possono essere utilizzate per attività riguardanti l'ottimizzazione del prodotto IBM MaaS360 e l'attività di distribuzioni. Uno specialista di IBM MaaS360 assisterà il Cliente fornendogli il supporto tecnico necessario per una corretta implementazione.

1.3.8 IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup

IBM MaaS360 Standard Email Access Gateway Setup fornisce competenze ed assistenza per l'impostazione e la configurazione di MaaS360 Email Access Gateway. Un consulente IBM parteciperà alle discussioni ed all'impostazione da remoto. Nel corso di un primo contatto, il consulente consiglierà lo scenario appropriato da utilizzare e, ove necessario, fornirà suggerimenti su ridondanza e bilanciamento del carico. Il consulente fornirà assistenza nella distribuzione di uno dei seguenti scenari: (1) gateway e-mail per consentire qualsiasi accesso, (2) gateway e-mail per consentire l'accesso ai soli client MaaS360 Secure Mail, (3) gateway e-mail con autenticazione client con credenziali aziendali.

1.3.9 IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup

IBM MaaS360 Cloud Extender and Mobile Enterprise Gateway Setup fornisce competenze e indicazioni da remoto sull'installazione e la configurazione di qualsiasi combinazione di Cloud Extender e Mobile Enterprise Gateway. L'attività del consulente IBM prevede innanzitutto un confronto il cliente sulle sue esigenze, durante il quale verrà proposta una configurazione che soddisfi sia i requisiti che la dimensione dell'ambiente. Il consulente pianificherà quindi le sessioni remote per seguire l'installazione dei Cloud Extender e/o dei Mobile Enterprise Gateway.

1.3.10 IBM MaaS360 VPN Setup

IBM MaaS360 VPN Setup fornisce competenze ed assistenza per l'impostazione e la configurazione di MaaS360 VPN. L'attività del consulente IBM prevede innanzitutto un confronto il cliente sulle sue esigenze, durante il quale verrà proposta una configurazione che soddisfi sia i requisiti che la dimensione dell'ambiente. Il consulente pianificherà quindi le sessioni remote per seguire l'installazione della VPN e la convalida della soluzione.

1.3.11 IBM MaaS360 Simple Training

IBM MaaS360 Simple Training fornisce una sessione remota di formazione della durata di un'ora. Un consulente IBM pianificherà una sessione remota di 1 ora in cui esplorerà i vari aspetti del portale MaaS360 e risponderà a qualsiasi domanda possa sorgere. Nel corso di tale sessione il consulente spiegherà anche come utilizzare il portale e gestire i dispositivi.

2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

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. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.
- Per Dispositivo Client Gestito si intende qualsiasi dispositivo che richiede o riceve comandi, procedure o applicazioni di esecuzione da un ambiente server gestito dai Servizi Cloud.
- Per Dispositivo Client si intende qualsiasi dispositivo che richiede o riceve comandi, procedure o applicazioni di esecuzione da un ambiente server che accede ai Servizi Cloud.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Contratto Legacy è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Tipologie di calcolo dei corrispettivi legacy che non vengono più commercializzati da IBM. Tuttavia, IBM può, a sua sola ed esclusiva discrezione, accettare di incrementare le attuali titolarità del Cliente per utilizzare determinate versioni del Servizio Cloud ("Servizio Cloud Legacy") in base al tipo di titolarità Legacy.

Le offerte del Servizio Cloud acquistate in base ad un tipo di calcolo dei corrispettivi Legacy sono contrassegnate dall'indicazione "Legacy" nel nome del Servizio Cloud nel Documento d'Ordine. L'utilizzo dei Servizi Cloud Legacy da parte del Cliente è soggetto alle condizioni di calcolo dei corrispettivi specificate nell'accordo, in base al quale il Cliente ha originariamente acquistato i diritti per utilizzare i Servizi Cloud Legacy ("Accordo Legacy"). In nessuna circostanza le condizioni dell'Accordo Legacy saranno interpretate per estendere il diritto del Cliente ad utilizzare il Servizio Cloud Legacy oltre la quantità specificata nel Documento d'Ordine.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Software di Abilitazione viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
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
Applicazioni mobili IBM MaaS360, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, app MaaS360, MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Docs, MaaS360 Browser, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Viewer e 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 Limitazioni di Utilizzo: il Cliente può usare IBM Security Access Manager (ISAM) per connessioni proxy da dispositivi mobili, gestite da questo Servizio Cloud, ai server e-mail aziendali e per utilizzare ISAM Federation Module che fornisce connessioni ad una directory dell'utente in sede. Non sono autorizzate altre funzionalità di ISAM.

Il Cliente è responsabile della rimozione del software di abilitazione da tutti i dispositivi ed i sistemi alla scadenza o cessazione del Servizio Cloud.

5.2 Titolarità di Rinnovo

La quantità delle Titolarità di Rinnovo sarà uguale al valore maggiore della quantità dell'ordine originale, o dell'utilizzo riportato mensilmente per il mese antecedente all'emissione della fattura di rinnovo, salvo diversamente specificato ad IBM mediante comunicazione.

6. Condizioni derogative

6.1 Uso dei Dati

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può tuttavia utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud, se reso anonimo, in modo tale che non contenga più dati personali. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione", "Service Level Agreement ("SLA")", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Titolarietà di Rinnovo".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: