

## MaaS360 (SaaS)

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

### Parte 1 – Condiciones de IBM

#### 1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta SaaS:

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)

- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up para Clientes actuales de IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

## 2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicadas para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- b. Gigabyte es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Gigabyte se define del 2.º al 30.º byte de potencia de datos (1,073,741,824 bytes). Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número total de Gigabytes procesados por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. Dispositivo de Cliente Gestionado es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Dispositivo de Cliente es un único dispositivo informático de usuario, un sensor de finalidad especial o un dispositivo de telemetría que solicita la ejecución de, o que recibe para su ejecución, un conjunto de mandatos, procedimientos o aplicaciones de, o que proporciona datos a, otro sistema informático al que se hace referencia normalmente como servidor o que es gestionado de cualquier otra manera por el servidor. Distintos Dispositivos de Cliente pueden compartir el acceso a un servidor común. Un Dispositivo de Cliente puede tener cierta capacidad de procesado o se puede programar para que el usuario pueda trabajar con el mismo. El Cliente debe obtener derechos de titularidad de Dispositivo de Cliente Gestionado para cada Dispositivo Cliente gestionado por el SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

### **3. Cargos y Facturación**

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

#### **3.1 Cargo Mensual Parcial**

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

#### **3.2 Cargo por Uso en Exceso**

Si el uso real de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida excede el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

### **4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM**

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

#### **4.1 Renovación Automática**

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

**LA CANTIDAD DEL DERECHO DE TITULARIDAD DE RENOVACIÓN SERÁ IGUAL AL IMPORTE MAYOR ENTRE LA CANTIDAD DEL PEDIDO ORIGINAL O EL USO INFORMADO MENSUAL PARA EL MES ANTERIOR A LA GENERACIÓN DE LA FACTURA DE RENOVACIÓN A MENOS QUE IBM RECIBA UNA NOTIFICACIÓN QUE ESPECIFIQUE UNA CANTIDAD DE DERECHO DE TITULARIDAD DISTINTA.**

**LA CANTIDAD DEL DERECHO DE TITULARIDAD DE RENOVACIÓN PARA LA OFERTA STEP UP SERÁ IGUAL A LA CANTIDAD DEL PEDIDO ORIGINAL.**

#### **4.2 Facturación Continua**

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

#### **4.3 Renovación Necesaria**

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

### **5. Soporte Técnico**

El Soporte Técnico para SaaS IBM es un soporte de segundo nivel estructurado para un equipo de Operaciones de un Cliente, no un soporte para Usuarios Finales, y está disponible durante el período de suscripción.

El soporte se proporciona a través de diversos canales; 24 x 7. La información relativa al soporte para la solución SaaS IBM está disponible en el portal del producto.

## Destinos de Capacidad de Respuesta Prevista:

Severidad	Definición de Severidad	Inicial Objetivos de Tiempo de Respuesta	Cobertura de Tiempo de respuesta
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	30 minutos	24x7
2	<b>Impacto de negocio elevado:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de pasarse las fechas límite.	1 hora laborable	24x7
3	<b>Impacto de negocio medio:</b> Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	2 horas laborales	24x7
4	<b>Impacto de negocio bajo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica	3 horas laborales	24x7

## 6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

### 6.1 Limitación de Set up

Para la oferta SaaS IBM designada como "Step up para Clientes actuales" ("Step up SaaS") el Cliente debe haber adquirido previamente o simultáneamente derechos de titularidad de licencia adecuados para el programa de IBM asociado, según se identifica en el nombre de la oferta Step up SaaS. Por ejemplo, un Cliente que adquiera "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) - Step up para Clientes actuales" debe tener derechos de titularidad con licencia para el programa de IBM asociado de IBM MaaS360. Los derechos de titularidad del Cliente para Step up SaaS no pueden superar los derechos de titularidad del programa de IBM asociado.

Al adquirir Step up SaaS, el Cliente no puede utilizar los mismos derechos de titularidad de licencia de programa de IBM asociado en los entornos instalados en sus locales que los derechos de titularidad de Step up SaaS. Por ejemplo, si el Cliente tiene 250 derechos de titularidad de Dispositivo de Cliente Gestionado para el programa de IBM asociado y elige adquirir 100 derechos de titularidad de Dispositivo de Cliente Gestionado para Step up SaaS, el Cliente puede gestionar 100 Dispositivos de Cliente Gestionado para Step up SaaS desde el entorno SaaS IBM y 150 Dispositivos de Cliente Gestionado desde el software instalado en sus instalaciones.

El Cliente manifiesta que el Cliente ha adquirido (1) los derechos de titularidad de licencia y (2) la Suscripción y Soporte necesarios para los programas de IBM asociados. Durante el Período de Suscripción de Step up SaaS, el Cliente deberá mantener la Suscripción y el Soporte para los derechos de titularidad del programa de IBM asociado utilizados junto con los derechos de titularidad de Step up SaaS. En el caso de que se resuelva la licencia del Cliente para utilizar el programa de IBM asociado o la Suscripción y el Soporte para los programas de IBM asociados, el derecho de uso de Step up SaaS por parte del Cliente también se resolverá.

### 6.2 Cookies

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de recopilar información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### 6.3 Transferencias entre Fronteras

El Cliente acepta que IBM podrá tratar el Contenido, incluidos los Datos Personales, de acuerdo con las leyes y requisitos relevantes fuera de las fronteras de un país, para Encargados y Subencargados del tratamiento en los siguientes países de fuera del Espacio Económico Europeo y países que la Comisión

Europea considere que cuentan con niveles de seguridad adecuados: EE.UU.; y otros países: India, Singapur, Hong Kong (China).

#### 6.4 Privacidad de Datos en la UE

Si el Cliente pone Datos Personales a disposición de las ofertas SaaS IBM en los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega o Suiza, o si el Cliente dispone de usuarios o dispositivos autorizados en dichos países, el Cliente es el único Responsable del Fichero de los Datos Personales y designa a IBM como Encargado del tratamiento (tal y como estos términos se definen en la Directiva 95/46/EC de la UE) de los Datos Personales. IBM solo tratará estos datos personales en la medida en la que sea necesario para que el SaaS IBM esté disponible, de acuerdo con las descripciones publicadas por IBM del SaaS IBM, y el Cliente acepta que cualquier tratamiento de este tipo se hará siguiendo sus propias instrucciones.

El Cliente acepta que IBM puede tratar contenido que incluya datos personales fuera de las fronteras del país para los siguientes Encargados y Subencargados del tratamiento:

Nombre del Encargado/Subencargado del tratamiento	Rol (Encargado o Subencargado del tratamiento de datos)	Ubicación
La Entidad Contratante de IBM	Encargado del tratamiento	Según lo indicado en el Documento de Pedido
Amazon Web Services, LLC	Subencargado del tratamiento	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, EE.UU.
IBM Corporation	Subencargado del tratamiento	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, EE.UU.
Fiberlink Communications Corporation, una empresa de IBM	Subencargado del tratamiento	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, EE.UU.
Fiberlink Software Private Limited, una empresa de IBM	Subencargado del tratamiento	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	Subencargado del tratamiento	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Subencargado del tratamiento	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, EE.UU.
SoftLayer Technologies, Inc., una empresa de IBM	Subencargado del tratamiento	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapur
SoftLayer Technologies, Inc., una empresa de IBM	Subencargado del tratamiento	Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong

El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento de los SaaS IBM.

#### 6.5 Conformidad con Safe Harbor

Las ofertas SaaS IBM se incluyen en la certificación de Safe Harbor entre EE.UU. y la UE ("US-EU Safe Harbor") de Fiberlink Communications Corporation (subsidiaria de IBM). IBM y Fiberlink acatan el Acuerdo de Safe Harbor entre EE.UU. y la UE establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de Fiberlink, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Cuando el Acuerdo de Puerto Seguro ("Safe Harbor Framework") entre EE.UU. y la UE de IBM no se aplique a una transferencia de Datos Personales pertenecientes a Suiza o al EEE, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándares no modificados de tratamiento de Datos Personales según las cláusulas modelo europeas (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU. Todos los conflictos o responsabilidades que surjan bajo estos acuerdos, incluso si aquellos son firmados por filiales, serán

tratados por las partes como si el conflicto o la responsabilidad hubiese surgido entre las partes bajo las condiciones de este Acuerdo.

## **6.6 Ubicaciones con Ventajas Derivadas**

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

## **6.7 Datos Normativos**

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes normativos, IBM podrá conservar y utilizar los datos que reflejen las experiencias individuales de los usuarios autorizados del Cliente con SaaS IBM, en formato agregado y anónimo (es decir, de modo que el Cliente o los usuarios autorizados del Cliente no puedan identificarse como la fuente de los datos y de modo que se elimine cualquier información que pueda identificar al Cliente o a los usuarios autorizados del Cliente).

## **6.8 Uso Legítimo y Consentimiento**

### **6.8.1 Autorización para la recopilación y el tratamiento de datos**

El SaaS IBM está diseñado para suministrar, gestionar, asegurar, monitorizar y controlar dispositivos móviles. El SaaS IBM recopila información de los usuarios y dispositivos autorizados por el Cliente para interactuar con el SaaS IBM para el cual se ha suscrito el Cliente. SaaS IBM recopila información que, de manera independiente o combinada, se puede considerar Información Personal en algunas jurisdicciones. Los datos recopilados pueden incluir el nombre de usuario autorizado, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico registrada y la ubicación del dispositivo, ID de usuario e historial de navegación segura, información sobre el hardware, el software y la configuración del dispositivo de usuario final, y la información generada por el dispositivo. El Cliente autoriza a IBM para recopilar, procesar y utilizar esta información de conformidad con los términos de las presentes Condiciones de Uso.

### **6.8.2 Consentimiento Informado de los Interesados**

El uso del SaaS IBM puede implicar distintas leyes o normativas. El SaaS IBM únicamente puede utilizarse con objetivos conformes a derecho y de forma legítima. El Cliente acepta utilizar el SaaS IBM de acuerdo con las políticas, normativas y leyes aplicables y es plenamente responsable de su cumplimiento.

El Cliente declara que ha obtenido, u obtendrá, los consentimientos perfectamente informados, permisos o licencias que sean necesarios para realizar un uso legítimo del SaaS IBM, así como para permitir la recopilación y el tratamiento de la información por parte de IBM, como Encargado del tratamiento de Datos Personales del Cliente, mediante el SaaS IBM. El Cliente por la presente autoriza a IBM a obtener los consentimientos perfectamente informados que sean necesarios para realizar un uso legítimo del SaaS IBM, así como recopilar y tratar la información, según lo descrito en el acuerdo de licencia de usuario final disponible en <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

## **6.9 Retención de Datos**

IBM eliminará cualquier información recopilada, que puede incluir Información Personal, dentro de los seis (6) meses de la expiración o resolución de estas Condiciones de Uso, a excepción de lo que sea necesario conservar de acuerdo con alguna legislación, norma o regulación aplicable. En tal caso, IBM conservará la información recopilada durante el tiempo requerido por la legislación, norma o regulación aplicable.

## Apéndice A

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, incluyendo teléfonos inteligentes iPhone, iPad, Android, dispositivos Kindle Fire, Windows Phone y BlackBerry. A continuación encontrará una breve descripción de las ofertas SaaS IBM:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Las características básicas 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. Las características avanzadas de MDM incluyen reglas de conformidad automatizadas, configuración de privacidad BYOD, y paneles de información e informes de Mobility Intelligence.

b. IBM 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 el 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.

c. IBM 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 Secure 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.

d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

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

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management permite al administrador agregar y distribuir documentos a los dispositivos compatibles gestionados por MaaS360 MDM. Incluye MaaS360 Doc Catalogue, un contenedor protegido por contraseña en el dispositivo que proporciona una forma segura 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 Mobile Enterprise Gateway. Los documentos gestionados a través de MaaS360 pueden ser controlados en versión, auditados y asegurados 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.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync proporciona a los usuarios la capacidad de sincronizar fácilmente y de forma segura 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 segura, en el entorno cloud y en el dispositivo, y se accede al mismo sólo a través de MaaS360 Doc Catalogue.

- g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)  
MaaS360 Secure Editor es una suite de productos potente que permite a los usuarios trabajar con documentos empresariales sobre la marcha. MaaS360 Secure 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
- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)  
Con MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs, las organizaciones pueden utilizar MaaS360 Mobile Content Management para ofrecer, además, a los dispositivos fuera de la red de la empresa un acceso directo y seguro 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 Mobile Enterprise Gateway for Docs requiere también la compra de MaaS360 Mobile Content Management. Es compatible con iOS 5.0 y Android 4.0 o versiones superiores.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)  
MaaS360 Mobile Email Management incluye características 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. Las características incluyen funciones de gestión de dispositivos móviles básicas, tales como la posibilidad de configurar los dispositivos, crear; hacer 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. Las características incluyen la capacidad de configurar dispositivos, bloquear o permitir dispositivos, hacer cumplir las políticas de código de acceso, limpiar dispositivos y desarrollar informes detallados sobre los atributos del dispositivo.
- j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)  
MaaS360 Secure Browser es un navegador web con todas las funciones para permitir el acceso seguro 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 MaaS360 MDM. Permite excepciones de lista blanca a sitios web, restringir cookies; características de copiar, pegar e imprimir; y habilitar el modo Quiosco.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser permite a los dispositivos soportados acceder a sitios web internos aprobados sin requerir una conexión VPN de nivel de dispositivo completo.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)  
Proporciona soporte para dispositivos móviles conectados a BlackBerry Enterprise Server (BES) mediante el uso de las API de BlackBerry. Las características incluyen acciones remotas como enviar un mensaje, restablecer códigos de acceso, asignar la política de BES y borrar, así como informes detallados sobre los atributos del dispositivo. Se requiere la instalación de MaaS360 Cloud Extender. Únicamente disponible para dispositivos visualizados o gestionados con MaaS360 a través de BES 5.0.
- m. IBM 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.

- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)  
Paquete o suite de productos que incluye MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud y MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)  
Paquete o suite de productos que incluye MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud y MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)  
MaaS360 Secure Mail ofrece una aplicación de productividad de oficina separada y segura 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.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite permite a las aplicaciones soportadas en iOS y Android volver a comunicarse de forma segura y directa con los recursos de la red interna de la empresa.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)  
Paquete o suite de productos que incluye MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync y MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM 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.
- t. IBM 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.  
Los Clientes con MaaS360 Content Service también tendrán que comprar por lo menos un derecho de titularidad para MaaS360 Content Service Storage (SaaS) y MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).
- u. IBM 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).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)  
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) ofrece a los usuarios la posibilidad de comprar la cantidad total de ancho de banda disponible para el uso con MaaS360 Content Service (SaaS).

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (POE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

### 1. Definiciones

- a. "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el SaaS IBM.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo de SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- e. "Cliente" o "Usted" significa entidad que suscribe SaaS IBM directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, del contrato con IBM por SaaS IBM.
- f. "Tiempo de Inactividad" hace referencia al Tiempo de Inactividad de la Aplicación y/o al Tiempo de Inactividad de Proceso de Datos Entrantes aplicable al Nivel de Servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que SaaS IBM deja de estar disponible como consecuencia de:
  - Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado;
  - Fuerza Mayor;
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
  - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda a SaaS IBM mediante las contraseñas o el equipo del Cliente);
  - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- g. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. Fuerza Mayor: hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del SaaS IBM que esté fuera del control razonable de IBM.
- i. "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada de SaaS IBM con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento.
- j. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

### 2. Créditos de disponibilidad

- a. A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio SaaS IBM aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en

la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente reconoce que el Suceso ha afectado a su uso de SaaS IBM.

- b. El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Sucesos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.
- d. IBM medirá internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado, aplicable al Nivel de Servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Si el Cliente comunica un Suceso de Tiempo de Inactividad de Aplicación y un Suceso de Tiempo de Inactividad de Recogida de Datos Entrantes que ocurren simultáneamente, IBM tratará los períodos de solapamiento del Tiempo de Inactividad como un único período de Tiempo de Inactividad y no como dos períodos de Tiempo de Inactividad separados. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en estas tablas. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para los mismos Sucesos en el mismo Mes Contratado.
- e. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.
- f. Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50 %.
- g. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10 %) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el SaaS IBM.
- h. IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.
- i. **LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.**

### 3. Niveles de Servicio

#### Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
Menos del 99,8 %	2 %
Menos del 98,8 %	5 %
Menos del 95,00 %	10 %

El "Nivel de Servicio Alcanzado", expresado como porcentaje, se calcula de este modo: (a) número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

<p>43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de tiempo de inactividad = 43.150 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos en total</p>	<p>= 2 % de Crédito de Disponibilidad para el 99,8 % Nivel de servicio alcanzado durante el Mes contratado</p>
--	--

#### 4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente de IBM en relación con SaaS IBM.
- Software de Habilitación.