

## MaaS360 (SaaS)

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. rész – IBM Feltételek

#### 1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

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

- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

## 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. A Jogosult Felhasználó olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Jogosult Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Jogosult Felhasználók számát.
- b. A Gigabyte egy olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Gigabyte 2 a 30. hatványán ( $2^{30}$ ) értéknek megfelelő adatbyte (1,073,741,824 bytes). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Gigabyte-ok teljes számát.
- c. A Menedzselt Ügyfél Eszköz olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ügyfél Eszköz felhasználói számítási eszköz, különleges rendeltetésű érzékelő vagy telemetriai eszköz, amely parancskészletek, eljárások vagy alkalmazások végrehajtását kéri vagy ezeket kapja végrehajtásra, vagy adatokat szolgáltat egy másik számítógépes rendszernek, amelyet jellemzően kiszolgálónak hívnak, vagy amelyet egyéb esetben a kiszolgáló felügyel. Több Ügyfél Eszköz rendelkezhet hozzáféréssel egy közös kiszolgálóhoz. Az Ügyfél Eszköz rendelkezhet feldolgozási képességgel, vagy programozható arra, hogy lehetővé tegye a felhasználó munkavégzését. Az Ügyfélnek Menedzselt Ügyfél Eszköz jogosultságot kell szereznie minden olyan Ügyféleszközhöz, amelyet az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során az IBM SaaS kezel.

### 3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely az Ügyfél által fizetendő. A Részleges Havi Díjak az adott hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése rendelkezésre áll.

#### 3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

### 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

#### 4.1 Automatikus megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM üzleti partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM Üzleti Partner nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

**A MEGÚJÍTÁSI ENGEDÉLYBEN SZEREPLŐ MENNYISÉG MEGEGYEZIK AZ EREDETI MEGRENDELÉS MENNYISÉGE ÉS A MEGÚJÍTÁSI SZÁMLA LÉTREHOZÁSÁT MEGELŐZŐ HÓNAP BEJELENTETT HASZNÁLATÁNAK MENNYISÉGE KÖZÜL A NAGYOBB ÉRTÉKÉVEL, HA AZ IBM NEM KAP OLYAN ÉRTESELT, AMELY MÁS ENGEDÉLYEZÉSI MENNYISÉGET HATÁROZ MEG.**

**A STEP UP AJÁNLATOK MEGÚJÍTÁSI ENGEDÉLYÉBEN SZEREPLŐ MENNYISÉG MEGEGYEZIK AZ EREDETI MEGRENDELÉS MENNYISÉGÉVEL.**

#### 4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még ki nem egyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

#### 4.3 Szükséges Megújítás

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő (terminate)”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

### 5. Technikai támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz elérhető műszaki támogatás az ügyfél üzemeltetési csoportjának 2. szintű támogatása, amely az előfizetési időszak idején érhető el, nem pedig végfelhasználói támogatás.

A támogatás többféle csatornán, a hét minden napján, napi 24 órában érhető el. Az IBM SaaS ajánlat támogatására vonatkozó információk a termék weboldalán található.

Válaszidő várható célértékei:

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Kezdeti Válaszidő célértékei	Válaszadási rendelkezésre állás
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	30 perc	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
2	<b>Nagy üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 1 óra	A hét 7 napján, napi 24 órában
3	<b>Közepes mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 2 óra	A hét 7 napján, napi 24 órában
4	<b>Alacsony mértékű üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	Munkaidőben 3 óra	A hét 7 napján, napi 24 órában

## 6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

### 6.1 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A „Step up for existing Customers” (a továbbiakban: „Step up SaaS”) megjelölésű IBM SaaS ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a Step Up SaaS ajánlat nevében meghatározott kapcsolódó IBM programhoz. Azon Ügyfeleknek például, akik megvásárolják az „IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for existing Customers” ajánlatot, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM MaaS360 programhoz. Az Ügyfél Step up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfélnek a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step up SaaS beszerzése esetén az Ügyfél nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó ugyanazon licencjogosultságokat a helyszíni környezetben és a Step up SaaS jogosultságokkal együtt. Ha például az Ügyfél 250 Kezelt ügyféleszköz jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 100 Step up SaaS Kezelt ügyféleszköz jogosultságot vásárol, legfeljebb 100 Step up SaaS Kezelt ügyféleszközt kezelhet az IBM SaaS környezetből, és 150 Kezelt ügyféleszközt a helyszínen telepített szoftverből.

Az Ügyfél kijelenti, hogy az Ügyfél megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM program(ok)hoz. A Step up SaaS Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step up SaaS jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha az Ügyfélnek a kapcsolódó IBM program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Step Up SaaS használatára való jogosultsága is megszűnik.

### 6.2 Cookie-k

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók a felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### 6.3 Határokon átnyúló továbbítások

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM továbbíthatja a tartalmakat (a Személyes adatokat is beleértve) az országhatárokon keresztül a vonatkozó jogszabályoknak és követelményeknek megfelelően feldolgozóknak és alfeldolgozóknak az Európai Gazdasági Térségen kívüli és az Európai Bizottság által

megfelelő biztonsági szinttel rendelkezőnek ítélt következő országokba: Egyesült Államok; valamint egyéb országokba: India, Szingapúr, Hongkong (Kína).

#### 6.4 EU-ra vonatkozó adatvédelem

Ha az Ügyfél személyes adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatban az Európai Unió tagállamaiban, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában vagy Svájcban, vagy ha az Ügyfél jogosult felhasználókkal vagy eszközökkel rendelkezik ezekben az országokban, akkor az Ügyfél kizárólagos irányítóként az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként a Személyes adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvében meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes adatokat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS ajánlat elérhetővé tételéhez az IBM SaaS IBM által közzétett leírásainak megfelelően, és az Ügyfél beleegyezik, hogy ezen feldolgozások megfelelnek az Ügyfél útmutatásainak.

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat továbbíthat (beleértve a személyes adatokat is) az országhatárokon keresztül a következő feldolgozók és alfeldolgozók számára:

Feldolgozó/alfeldolgozó neve	Szerepkör (adatfeldolgozó vagy alfeldolgozó)	Hely
Az IBM szerződő fél	Feldolgozó	A Megrendelési Dokumentum szerint
Amazon Web Services, LLC	Alfeldolgozó	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Alfeldolgozó	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation, IBM vállalat	Alfeldolgozó	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, IBM vállalat	Alfeldolgozó	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bengaluru 560 025 India
IBM India Private Limited	Alfeldolgozó	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bengaluru 560029 India
Equinix LLC	Alfeldolgozó	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., IBM vállalat	Alfeldolgozó	29A International Business Park East Jurong, 139964 Szingapúr
Softlayer Technologies, Inc., IBM vállalat	Alfeldolgozó	Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong

Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítése mellett módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához szükséges.

#### 6.5 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM SaaS ajánlatok rendelkeznek a Fiberlink Communications Corporation (az IBM leányvállalata) amerikai-európai Safe Harbor-tanúsítványával. Mind az IBM, mind a Fiberlink betartja az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy a Fiberlink tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és az EU közötti Safe Harbor egyezménye nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó személyes adatok továbbítására, a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, az EU Mintazáradékot tartalmazó megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU bizottsági határozat értelmében, az opcionális záradékok nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

## **6.6 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

## **6.7 Normatív adatok**

Bármely ellenkező értelmű rendelkezés ellenére kizárólag normatív kutatás, elemzés, bemutatás és jelentéskészítés céljából az IBM összevont és névtelen formátumban (amely segítségével a Ügyfél vagy annak jogosult felhasználói nem azonosíthatók a bizalmas adatok forrásaként, és amelyből az egyes Ügyfelek vagy az Ügyfelek jogosult felhasználóinak személyi azonosítására alkalmas adatai el vannak távolítva) megőrizheti és felhasználhatja azokat az adatokat, amelyek tükrözik az egyes Ügyfelek jogosult felhasználóinak az IBM SaaS használata során szerzett tapasztalatait.

## **6.8 Jogszerű használat és hozzájárulás**

### **6.8.1 Felhatalmazás az adatok gyűjtésére és feldolgozására**

Az IBM SaaS a mobileszközök biztosítására, kezelésére, védelmére, megfigyelésére és vezérlésére szolgál. Az IBM SaaS azon felhasználóktól és eszközöktől gyűjt információkat, amelyeket az Ügyfél felhatalmazott az Ügyfél által előfizetett IBM SaaS használatára. Az IBM SaaS olyan információkat gyűjt, amelyek önállóan vagy együtt egyes joghatóságok előírásai szerint Személyes Adatoknak számítanak. A gyűjtött adatok tartalmazhatják a jogosult felhasználó nevét, telefonszámát, regisztrált e-mail címét, az eszköz helyét, felhasználói azonosítóját és biztonságos böngészési előzményeit, a végfelhasználói eszköz hardverére, szoftvereire és beállításaira vonatkozó információkat, valamint az eszköz által létrehozott adatokat. Az Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot arra, hogy a Felhasználási Feltételeknek megfelelően gyűjtse, feldolgozza és felhasználja ezeket az adatokat.

### **6.8.2 Az érintett személyek előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása**

Az IBM SaaS használatára különböző jogszabályok vagy rendeletek vonatkozhatnak. Az IBM SaaS csak törvényes célokra használható, jogszerű módon. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM SaaS ajánlatot a vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és szabályozásoknak megfelelően használja, és ezek betartásáért teljes körű felelősséget vállal.

Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte vagy megszerzi az IBM SaaS jogszerű használatához és az IBM mint az Ügyfél adatfeldolgozója által az IBM SaaS ajánlaton keresztül végzett adatgyűjtéshez és -feldolgozáshoz szükséges összes tájékoztatáson alapuló hozzájárulást, engedélyt vagy licenct. A Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot, hogy beszeresse az IBM SaaS jogszerű használatához szükséges, tájékoztatáson alapuló hozzájárulásokat, valamint hogy összegyűjtse és feldolgozza az adatokat a Végfelhasználói Licencszerződésben leírtak szerint, amely a következő címen érhető el:

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

## **6.9 Adatmegőrzés**

Az IBM a jelen Felhasználási Feltételek lejáratától vagy megszűnésétől számított hat (6) hónapon belül töröl minden összegyűjtött információt, amely tartalmazhat Személyes adatokat is, kivéve azokat, amelyek megőrzését a vonatkozó jogszabályok, szabályozások vagy rendeletek előírják. Ebben az esetben az IBM a vonatkozó jogszabály, szabályozás vagy rendelet által meghatározott ideig megőrzi az összegyűjtött adatokat.

## "A" Függelék

A MaaS360 egy könnyen használható felhőalapú platform, amely minden szükséges alapvető funkciót biztosít a jelenlegi mobileszközök, például az iPhone, az iPad, az Android rendszerű és a Kindle Fire eszközök, valamint a Windows Phone-telefonok és a BlackBerry okostelefonok teljes körű felügyeletéhez. A következőkben az IBM SaaS ajánlatok rövid ismertetése található:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Az alapvető mobileszköz-felügyeleti (MDM-) szolgáltatások közé tartozik az eszközök regisztrálása, a konfigurálás és a biztonsági irányelvek kezelése, valamint az eszközök műveletei, például az üzenetek küldése, az eszközök helyének azonosítása, a zárolás és a törlés. A speciális MDM-szolgáltatások részét képezik az automatizált megfelelőségi szabályok, a saját eszközök használatának (BYOD) adatvédelmi beállításai, valamint a Mobility Intelligence-műszerfalak és a jelentéskészítés.

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

A MaaS360 Mobile Application Management lehetővé teszi alkalmazások hozzáadását és elosztását a MaaS360 által felügyelt támogatott eszközök számára. Az ajánlat része az MaaS360 App Catalog nevű eszközökre készült alkalmazás, amely segítségével a felhasználók megtekinthetik és telepíthetik a felügyelt alkalmazásokat, illetve értesítést kaphatnak, ha azoknak a frissítései elérhetővé válnak.

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

A MaaS360 Mobile Application Security kiegészítő adatvédelmet biztosít olyan vállalati alkalmazások számára, amelyek a fejlesztés során a WorkPlace SDK készletet használják, valamint az iOS alkalmazások egyszerű feltöltését (.ipa), a létesítési profilhoz való társítást és a tanúsítvány-aláírás automatikus integrálását biztosítják. A Mobile Application Security integrálja az alkalmazást a Secure Productivity Suite programcsomaggal. Ez lehetővé teszi az egyszeri bejelentkezést, a Mobile Enterprise Gateway átjárón keresztül történő intranetes hozzáférést, valamint az adatbiztonsági beállítások kikényszerítését.

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

A MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps a vállalati hálózaton kívüli felhasználók számára nyújt biztonságos és zökkenőmentes hozzáférést a belső alkalmazás-erőforrásokhoz anélkül, hogy teljes eszközös VPN-kapcsolatra lenne szükség.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

A MaaS360 Mobile Content Management lehetővé teszi, hogy az adminisztrátorok dokumentumokat adjanak hozzá és terjesszenek a MaaS360 MDM által felügyelt támogatott eszközökre. Az ajánlat tartalmazza a MaaS360 Doc Catalogue jelszóval védett, eszközökön használható tárolót, amely segítségével a felhasználók biztonságosan és egyszerűen férhetnek hozzá a dokumentumokhoz, illetve tekinthetik meg és oszthatják meg azokat. A szolgáltatás zökkenőmentes hozzáférést kínál az elosztott tartalmakhoz és az olyan tárhokhoz, mint a SharePoint, a Box vagy a Google Drive. A MaaS360 Mobile Enterprise Gateway hozzáférést biztosít a személyes SharePoint- és Windows-fájlmeosztásokhoz. A MaaS360 segítségével kezelt dokumentumok változatkövetése, naplózása és védelme az adatvesztés-megelőzési (DLP-) irányelv beállításával, például a hitelesítés kötelezővé tételével, a másolási és beillesztési funkciók korlátozásával és a más alkalmazásokból történő megnyitás vagy meosztás tiltásával biztosítható.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

A MaaS360 Secure Document Sync lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy egyszerűen és biztonságosan szinkronizálják a felhasználói tartalmakat a felügyelt mobileszközökön. Az adminisztrátorok gondoskodhatnak a felügyelt eszközök felhasználói tartalmaira vonatkozó olyan irányelvek megfelelő működéséről, mint például a kivágások, másolások és beillesztések korlátozása vagy a tartalmak más alkalmazásokban való megnyitásának vagy meosztásának tiltása. A szolgáltatás biztosítja a biztonságos tárolást mind a felhőben, mind az eszközön, és a tartalmakhoz való hozzáférés csak a MaaS360 Doc Catalogue tároló segítségével lehetséges.



g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

A MaaS360 Secure Editor egy hatékony irodai programcsomag, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználók menet közben is dolgozhassanak az üzleti dokumentumokon. A MaaS360 Secure Editor a következő szolgáltatásokat kínálja:

- .DOC, .PPT és .XLS fájlok létrehozása és szerkesztése
- Bemutató üzemmód diákhoz
- A MaaS360 for iOS e-mail mellékleteinek és egyéb fájljainak egyszerű használata

h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

A MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs segítségével a szervezetek a MaaS360 Mobile Content Management szolgáltatást arra használhatják, hogy a vállalati hálózaton kívüli eszközöknek is zökkenőmentes hozzáférést biztosítsanak a belső Connections-helyekhez, a SharePoint-webhelyekhez, a Windows-fájlmegosztásokhoz és más fájl tárolókhoz anélkül, hogy teljes eszközös VPN-kapcsolatra lenne szükség. A MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs használatához a MaaS360 Mobile Content Management megvásárlása szükséges. Az iOS 5.0-s vagy újabb, illetve az Android 4.0-s vagy újabb változatai támogatottak.

i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)

A MaaS360 Mobile Email Management kulcsfontosságú szolgáltatásokat kínál a Microsoft Exchange ActiveSync és a Lotus Traveler támogatásához.

- Exchange ActiveSync: Támogatást biztosít olyan mobil eszközök számára, amelyek az ActiveSync protokollal kapcsolódnak a Microsoft Exchange szolgáltatáshoz. Szolgáltatásai tartalmazzák az olyan alapvető mobil eszköz-felügyeleti funkciókat, mint az eszközök konfigurációja; az ActiveSync-irányelvek (PIN-kód, e-mailekhez való hozzáférés tiltása vagy engedélyezése) létrehozása és kikényszerítése; a különböző eszközműveletek, például a zárolás és törlés végrehajtása; valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban.
- Lotus Traveler: Támogatást biztosít olyan mobil eszközök számára, amelyek a Lotus Traveler protokollal kapcsolódnak az IBM Lotus Notes® rendszerhez. Szolgáltatásai közé tartozik az eszközök konfigurálásának képessége, az eszközök használatának engedélyezése vagy tiltása, a PIN-kód kikényszerítésével kapcsolatos irányelvek, az eszközök törlése, valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban.

j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)

A MaaS360 Secure Browser egy teljes körű funkciókat biztosító webböngésző, amely biztonságos hozzáférést tesz lehetővé a vállalati intranetes webhelyekhez, kikényszeríti a tartalmakra vonatkozó irányelveknek való megfelelést a webhelyek szűrésével és biztonsági irányelvek meghatározásával, és ezáltal biztosítja, hogy a felhasználók csak a különböző tartalomkategoriók (például közösségi hálózatok, felnőtteknek szánt tartalmak vagy kártevőket tartalmazó helyek) alapján jóváhagyott webes tartalmakhoz férjenek hozzá. A MaaS360 MDM megoldással együtt használva lehetővé teszi a natív és harmadik felektől származó webböngészők letiltását alkalmazás-irányelvek vagy tiltólisták használatával. Lehetővé teszi engedélyezési listák használatát kivételként meghatározott webhelyekre, a cookie-k használatának korlátozását, a másolást, a beillesztést és a nyomtatást, valamint a Kioszk mód használatát.

k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

A MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser teljes eszközös VPN-kapcsolat nélkül is lehetővé teszi a hozzáférést a támogatott eszközök számára a jóváhagyott belső webhelyekhez.

l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)

Támogatást biztosít a BlackBerry Enterprise Server (BES) kiszolgálóhoz csatlakozó mobil eszközök számára a BlackBerry API felületek használatával. Szolgáltatásai közé olyan távoli műveletek tartoznak, mint az üzenetküldés, a PIN-kód visszaállítása, a BES-irányelvek érvényesítése és az eszközök törlése, valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban. Működéséhez telepíteni kell a MaaS360 Cloud Extender eszközt. Csak a MaaS360 szolgáltatással, a BES 5.0-s irányelven keresztül megfigyelt vagy felügyelt eszközök számára elérhető.



- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)  
A MaaS360 Mobile Expense Management lehetővé teszi az adminisztrátorok számára, hogy adathasználati irányelveket hozzanak létre és rendeljenek hozzá a MaaS360 használatával felügyelt támogatott eszközökhöz egyenként, csoportos vagy globális szinten, valamint riasztási küszöbértékeket és üzeneteket állíthassanak be mind a hálózati, mind a barangolási adathasználathoz.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)  
A MaaS360 Mobile Device Management, a MaaS360 Mobile Application Management, a MaaS360 Content Cloud és a MaaS360 Mobile Expense Management termékeket tartalmazó programcsomag.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)  
A MaaS360 Secure Mail, a MaaS360 Mobile Application Management, a MaaS360 Mobile Application Security, a MaaS360 Content Cloud és a MaaS360 Secure Browser termékeket tartalmazó programcsomag.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)  
A MaaS360 Secure Mail egy olyan különálló és biztonságos irodai termelékenységnövelő alkalmazást kínál, amellyel a felhasználók hozzáférhetnek e-mailjeikhez, naptárukhöz és névjegyeikhez, illetve kezelhetik azokat úgy, hogy az e-mailek és mellékletek szabályozásával (a tartalmak továbbításának és más alkalmazásba történő áthelyezésének korlátozásával, a hitelesítés kikényszerítésével, illetve a kivágási, másolási és beillesztési funkciók korlátozásával és a mellékletek csak olvashatóvá tételével) megakadályozható legyen az adatszivárgás.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)  
A MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite lehetővé teszi, hogy az iOS és Android rendszerek támogatott alkalmazásai biztonságosan és zökkenőmentesen kommunikáljanak a vállalat belső hálózatán található erőforrásokkal.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)  
A MaaS360 Mobile Content Management, a MaaS360 Secure Editor, a MaaS360 Secure Document Sync és a MaaS360 Content Cloud termékeket tartalmazó programcsomag.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)  
A MaaS360 Mobile Threat Management magasabb szintű védelmet nyújt a mobil eszközök számára a mobilkártevő-észlelés és a feltörés/rootolás speciális észlelése segítségével. A MaaS360 Mobile Threat Management segítségével az Ügyfél olyan megfelelőségi irányelveket állíthat be és kezelhet, amelyek megoldást kínálnak az észlelt kártevőkre és az egyéb biztonsági résekre.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)  
A MaaS360 Content Service (SaaS) lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy alkalmazáscsomagokat és dokumentumokat töltsenek fel a MaaS360 tartalommegosztási rendszerébe.  
A MaaS360 Content Service ajánlatot használó ügyfeleknek a MaaS360 Content Service Storage (SaaS) és a MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) legalább egy-egy jogosultságát is meg kell vásárolniuk.
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)  
A MaaS360 Content Service Storage (SaaS) lehetővé teszi, hogy a felhasználók megvásárolják azt a teljes adattármennyiséget, amely az MaaS360 Content Service (SaaS) használatához elérhető.
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)  
A MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) lehetővé teszi, hogy a felhasználók megvásárolják azt a teljes sáv szélességet, amely a MaaS360 Content Service (SaaS) használatához elérhető.

## "B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza.

Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül szavatosságnak.

### 1. Meghatározások

- a. „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ügyfél által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- b. „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Szolgáltatási Jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- c. „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződött Hónap során.
- d. „Szerződött Hónap”: egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- e. „Ügyfél”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által biztosított IBM SaaS ajánlatra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késelemben az IBM vállalattal az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges szerződéses kötelezettségében sem, beleértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. „Állásidő”: Alkalmazási Állásidő és/vagy Érkeztetési Állásidő az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - A rendszer tervezett állásideje;
  - Vis Maior;
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (ha például valaki az Ügyfél jelszavának vagy berendezéseinek használatával fér hozzá az IBM SaaS szolgáltatáshoz);
  - A szükséges rendszer-konfigurációk és az IBM SaaS eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya; vagy
  - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- h. „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüntetés, tüzeset, árvíz, földrengés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve az IBM SaaS bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- i. „A rendszer tervezett állásideje”: az IBM SaaS tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- j. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

### 2. Szolgáltatási jóváírások

- a. Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz

elküldött, az egyes Eseményekre vonatkozó ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a kérvényhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia, és ésszerű keretek között, az 1. súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy Ügyfél észlelte az Esemény az IBM SaaS az ügyfél általi használatára gyakorolt hatását.

- b. Az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.
- d. Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződött Hónapokban bekövetkező teljes Állásidőt az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Ügyfél egy Alkalmazási Állásidővel és egy Beérkezőadat-feldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden megalapozott Követelésnél az alkalmazandó legnagyobb mértékű Szolgáltatási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződött Hónapokban elért Szolgáltatási Szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződött Hónapban többszörös Szolgáltatási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.
- e. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses Hónapban.
- f. Ha az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Szolgáltatási jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedmény (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- g. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).
- h. Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.
- i. **BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

### 3. Szolgáltatási Szintek

**Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződött Hónap során**

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződött Hónap során)	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99,8% alatt	2%
98,8% alatt	5%
95,00% alatt	10%

A „Teljesített Szolgáltatási Szint” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződött Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződött Hónapban, osztva (c) egy Szerződött Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Szolgáltatási Jóváírás (99,8%) Teljesített szolgáltatásszint a Szerződéses hónap során
--	--

#### 4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az IBM Ügyfelének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.
- Engedélyező Szoftverek.