

MaaS360 (SaaS)

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado IBM Terms of Use – General Terms ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de um conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao fazer pedido, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com o ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, o Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou o Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Acordo") e junto com os Termos de Uso formam o acordo completo.

Parte 1 – Termos IBM

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos Específicos de Oferta do SaaS:

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

- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up para clientes existentes do IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up para clientes existentes do IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up para clientes existentes do IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up para clientes existentes do IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up para clientes existentes do IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up para clientes existentes do 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 Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- a. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O cliente deve obter autorizações separadas e dedicadas para cada acesso exclusivo concedido ao Usuário Autorizado ao IBM SaaS de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- b. Gigabyte (ou "GB") é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Gigabyte é definido como 2 elevado à 30ª potência de bytes de dados (1.073.741.824 bytes). Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Gigabytes processados pelo IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- c. O Dispositivo do Cliente Gerenciado é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Dispositivo do Cliente é um único dispositivo de computação do usuário ou um sensor com propósito especial ou dispositivo de telemetria que solicita a execução ou recebe para execução um conjunto de comandos, procedimentos ou aplicativos ou fornece dados para outro sistema de computador que geralmente é referido como um servidor ou de qualquer outra forma gerenciado pelo servidor. Diversos Dispositivos do Cliente podem compartilhar acesso a um servidor comum. Um Dispositivo Cliente pode ter alguma capacidade de processamento ou ser programável para permitir que um usuário trabalhe. O Cliente deve obter autorizações de Dispositivo do Cliente Gerenciado para cada Dispositivo do Cliente Gerenciado pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS estará especificada em um Documento de Transação.

3.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo diário rateado que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

3.2 Encargos de Uso Excedente

Se o uso real do Cliente do IBM SaaS durante o período de medicação exceder a autorização indicada no PoE, então, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme definido no Documento de Transação.

4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

O PoE do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

4.1 Renovação Automática

Se o Certificado de Titularidade do Cliente estabelecer que a renovação do Cliente é automática, o Cliente pode denunciar o período de vigência do IBM SaaS a expirar, mediante pedido por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração do período de vigência especificado no PoE. Caso a IBM ou um Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de resolução até à data de expiração, o período de vigência a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do período de vigência original, conforme especificado na PoE.

A QUANTIDADE DE AUTORIZAÇÕES NA RENOVAÇÃO SERÁ IGUAL À MAIOR DAS QUANTIDADES ENTRE A DO PEDIDO ORIGINAL E A DO USO MENSAL RELATADO PARA O MÊS ANTERIOR À GERAÇÃO DA FATURA DE RENOVAÇÃO, A NÃO SER QUE A IBM RECEBA UMA NOTIFICAÇÃO ESPECIFICANDO UMA QUANTIDADE DE AUTORIZAÇÕES DIFERENTE.

A QUANTIDADE DE AUTORIZAÇÕES NA RENOVAÇÃO DA OFERTA STEP UP SERÁ IGUAL À QUANTIDADE DO PEDIDO ORIGINAL.

4.2 Faturamento Contínuo

Quando o Certificado de Titularidade estabelecer que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em uma base contínua. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou a seu Parceiro de Negócios IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Necessária

Quando o Certificado de Titularidade estabelecer que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará colocar uma ordem com o representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

O suporte técnico do IBM SaaS é um suporte estruturado de segundo nível para uma equipe de Operação do Cliente, não um suporte de Usuário Final e permanece disponível durante o período de subscrição.

O suporte é fornecido por meio de vários canais, 24 horas, 7 dias da semana. Informações relacionadas à solução IBM SaaS podem ser localizadas no portal do produto.

Metas de Responsividade esperadas:

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Inicial	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades críticas para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha em interface crítica. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resulta em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	30 minutos	24x7
3	Alto impacto de negócios: O uso de um recurso de negócios de serviço ou de uma função de serviço fica gravemente restringido ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	1 hora útil	24x7
3	Impacto de negócios médio: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	2 horas úteis	24x7
4	Impacto de negócios baixo: Uma consulta ou uma solicitação não técnica	3 horas úteis	24x7

6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

6.1 Limitação de Step up

Para as ofertas IBM SaaS designadas como "Step up para clientes existentes" ("Step up SaaS"), os clientes devem ter adquirido as autorizações de licença apropriadas anterior ou simultaneamente para o programa IBM associado, conforme a identificação no nome da oferta Step up SaaS. Por exemplo, o Cliente que adquirir o "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up para Clientes existentes" deverá possuir autorizações licenciadas para o programa IBM associado IBM MaaS360. As autorizações do Cliente para o Step up SaaS não podem exceder as autorizações do Cliente para o programa IBM associado.

Ao adquirir o Step up SaaS, o Cliente não poderá usar as mesmas autorizações de licença do programa IBM associadas com seu ambiente instalado localmente e também com as autorizações do Step up SaaS. Por exemplo, se o Cliente tiver 250 autorizações de Dispositivo do Cliente Gerenciado para o programa IBM associado e escolher adquirir 100 autorizações de Dispositivo do Cliente Gerenciado Step up SaaS, o Cliente poderá gerenciar 100 Dispositivos do Cliente Gerenciados Step up SaaS a partir do ambiente IBM SaaS e 150 Dispositivos do Cliente Gerenciados a partir do software instalado localmente.

O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença e (2) a Subscrição e Suporte aplicáveis para o(s) programa(s) IBM associado(s). Durante o Período de Subscrição do Step up SaaS, o Cliente deverá manter Subscrição e Suporte corrente das autorizações do programa IBM usadas em conjunto com as autorizações do Step up SaaS. Caso a licença do Cliente para usar o(s) Programa(s) IBM ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o(s) Programa(s) IBM sejam finalizados, o direito de uso do Step Up SaaS pelo Cliente será finalizado.

6.2 Cookies

O Cliente concorda que a IBM pode usar cookies e tecnologias de rastreamento para coletar informações pessoalmente identificáveis na coleta de estatísticas de uso e informações projetadas para ajudar a melhorar a experiência do usuário e/ou personalizar interações com os usuários de acordo com <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Transferências entre Fronteiras

O Cliente concorda que a IBM pode processar o Conteúdo, incluindo quaisquer Dados pessoais, sob as leis e os requisitos relevantes além das fronteiras do país, para processadores e subprocessadores, nos seguintes países fora do Espaço Econômico Europeu e países considerados pela Comissão Europeia como possuidores de níveis de segurança adequados: os EUA; e outros países: Índia, Singapura, Hong Kong (China).

6.4 Privacidade de Dados da UE

Caso o Cliente disponibilize Dados Pessoais para as ofertas IBM SaaS nos Estados membros da UE, na Islândia, em Liechtenstein, na Noruega ou na Suíça ou caso o Cliente possua usuários ou dispositivos autorizados nesses países, o Cliente, como o único controlador, nomeia a IBM como um processador para processar (conforme os termos definidos na Diretiva da UE 95/46/EC) Dados Pessoais. A IBM somente processará esses dados pessoais na medida necessária para disponibilizar a oferta IBM SaaS de acordo com as descrições publicadas pela IBM sobre o IBM SaaS e o Cliente concorda que esse processamento está em conformidade com as instruções do Cliente.

O Cliente concorda que a IBM pode processar conteúdo, incluindo quaisquer dados pessoais, além das fronteiras de um país para os seguintes processadores e subprocessadores:

Nome do processador/subprocessador	Função (Processador ou subprocessador de dados)	Local
A entidade contratante da IBM	Processador	Conforme indicado no Documento de Transação
Amazon Web Services, LLC	Subprocessador	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, EUA
IBM Corporation	Subprocessador	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, EUA I
Fiberlink Communications Corporation, uma empresa IBM	Subprocessador	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, EUA
Fiberlink Software Private Limited, uma empresa IBM	Subprocessador	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 Índia
IBM India Private Limited	Subprocessador	Não. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 Índia
Equinix LLC	Subprocessador	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, EUA
Softlayer Technologies, Inc., uma empresa IBM	Subprocessador	29A International Business Park East Jurong, 139964 Cingapura
Softlayer Technologies, Inc., uma empresa IBM	Subprocessador	Tseung Kwan O Industrial Estate Hong Kong

O Cliente acorda que a IBM pode, mediante aviso, variar esta lista de locais do país quando determinar, de modo razoável, que isso é necessário para o fornecimento do IBM SaaS.

6.5 Conformidade com Safe Harbor

As ofertas IBM SaaS estão incluídas na certificação US-EU Safe Harbor da Fiberlink Communications Corporation (Subsidiária da IBM). A IBM e a Fiberlink estão em conformidade com o U.S.–EU Safe Harbor Framework, conforme a definição do Departamento de Comércio dos Estados Unidos com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o Safe Harbor ou sobre como acessar a declaração de certificação da Fiberlink, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Quando um US-EU Safe Harbor Framework da IBM não se aplicar à transferência de Dados pessoais da EEA, as partes ou suas afiliadas relevantes poderão firmar acordos padrão EU Model Clause, separados e não modificados, em suas funções correspondentes, conforme a Decisão da CE 2010/87/EU com as cláusulas opcionais removidas. Todos os litígios ou responsabilidades oriundas desses contratos, mesmo se realizados pelas afiliadas, serão tratados pelas partes como se a disputa ou responsabilidade tivesse surgido entre elas sob os termos deste Contrato.

6.6 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como os que recebem os benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um

IBM SaaS como o local de benefício primário a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

6.7 Dados Normativos

Não obstante qualquer ocorrência em contrário, somente para propósitos de pesquisa normativa, análise, demonstração e relatório, a IBM pode reter e usar dados em formato anônimo ou agregado (por exemplo, de modo que o Cliente ou os usuários autorizados não possam ser identificados como a origem dos dados e de modo que as informações de identificação pessoal do Cliente ou dos usuários autorizados pelo Cliente sejam removidas) que reflitam as experiências individuais do Cliente ou dos usuários autorizados pelo Cliente com o IBM SaaS.

6.8 Uso Legal e Consentimento

6.8.1 Autorização para Coletar e Processar Dados

O IBM SaaS é projetado para fornecer, gerenciar, proteger, monitorar e controlar dispositivos móveis. O IBM SaaS coletará informações dos usuários e dispositivos autorizados pelo Cliente a interagir com o IBM SaaS que o Cliente tiver subscrito. O IBM SaaS coleta informações que sozinhas ou em combinação podem ser consideradas Informações Pessoais em algumas jurisdições. Os dados coletados poderão incluir o nome do usuário autorizado, o número do telefone, o endereço de email registrado e o local do dispositivo, o ID do usuário e o histórico de navegação segura, informações sobre o hardware, o software e as configurações do dispositivo do usuário final e as informações geradas pelo dispositivo. O Cliente autoriza a IBM a coletar, processar e usar essas informações de acordo com os termos destes Termos de Uso.

6.8.2 Consentimento Informado dos Sujeitos de Dados

O uso deste IBM SaaS pode envolver várias leis e vários regulamentos. O IBM SaaS só pode ser usado para propósitos legais e de uma forma legal. O Cliente concorda em usar o IBM SaaS de acordo com, e assume todas as responsabilidades por cumprir com as leis, regulamentos e políticas aplicáveis.

O Cliente concorda que obteve ou obterá quaisquer consentimentos plenamente informados, permissões ou licenças necessários para viabilizar o uso legal do IBM SaaS e para permitir a coleta e o processamento de informações pela IBM, como processador de dados do Cliente, por meio do IBM SaaS. Por meio deste documento, o Cliente autoriza a IBM a obter os consentimentos plenamente informados necessários para viabilizar o uso legal do IBM SaaS e para coletar e processar informações, da maneira descrita no contrato de licença do usuário final, disponível em <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Retenção de Dados

A IBM excluirá quaisquer informações coletadas, que possam incluir Informações pessoais, dentro de seis (6) meses da expiração ou da rescisão destes Termos de Uso, com exceção do que deva ser retido de acordo com a lei, a regra ou o regulamento aplicável. Nesse caso, a IBM reterá as informações coletadas pela duração exigida pela lei, regra ou regulamento.

Apêndice A

O MaaS360 é uma plataforma em nuvem de fácil utilização, com todas as funcionalidades essenciais do gerenciamento de ponta a ponta dos dispositivos móveis atuais, incluindo dispositivos iPhones, iPads, Androids, Kindle Fire e smartphones Windows Phones e BlackBerry. A seguir há uma descrição simples das ofertas IBM SaaS:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Os recursos principais de gerenciamento de dispositivos móveis (MDM) incluem registro de dispositivo, configuração, gerenciamento de política de segurança e ações do dispositivo como enviar mensagem, localizar, bloquear e limpar. Os recursos de MDM avançados incluem regras de conformidade automatizadas, configurações de privacidade de bring your own device (BYOD) e painéis e relatórios de Mobility Intelligence.

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

O MaaS360 Mobile Application Management fornece a capacidade de incluir aplicativos e distribuí-los nos dispositivos suportados gerenciados pelo MaaS360. Isto inclui o MaaS360 App Catalog, um aplicativo no dispositivo para que os usuários visualizem, instalem e sejam alertados sobre atualizações de aplicativos gerenciados.

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

O MaaS360 Mobile Application Security fornece proteção de dados adicional para aplicativos corporativos que usam o WorkPlace SDK durante o desenvolvimento ou para aplicativos iOS fazerem upload do aplicativo (.ipa), fornecerem perfil e assinarem um certificado a ser integrado automaticamente. O Mobile Application Security integra o aplicativo ao Secure Productivity Suite. Essa integração permite a conexão única, o acesso à Intranet por meio do Mobile Enterprise Gateway e o fazer cumprir as configurações de segurança de dados.

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

O MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps fornece aos usuários externos à rede corporativa o acesso seguro e contínuo aos recursos de aplicativo internos sem precisar de uma conexão VPN de dispositivo completo.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

O MaaS360 Mobile Content Management permite que o administrador inclua e distribua documentos aos dispositivos suportados gerenciados pelo MaaS360 MDM. Inclui o MaaS360 Doc Catalogue, um contêiner protegido por senha, no dispositivo, que fornece uma maneira segura e simples para os usuários acessarem, visualizarem e compartilharem documentos. Está incluso o acesso contínuo a conteúdos e repositórios distribuídos como SharePoint, Box e Google Drive. O acesso a compartilhamentos de arquivos privados do SharePoint e do Windows está disponível com o MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. Os documentos gerenciados por meio do MaaS360 podem ser controlados por versão, auditados e protegidos por meio de opções de política de data loss prevention (DLP), como a exigência de autenticação, a restrição à funcionalidade copiar e colar e o bloqueio de abertura e compartilhamento em outros aplicativos.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

O MaaS360 Secure Document Sync fornece aos usuários a capacidade de sincronizar com facilidade e segurança o conteúdo do usuário entre dispositivos móveis gerenciados. Os administradores podem assegurar-se de que as políticas, como restrição de recortar, copiar e colar e o bloqueio de abertura e compartilhamento de conteúdo em outros aplicativos vigorem para o conteúdo do usuário entre dispositivos. O conteúdo é armazenado com segurança, na nuvem e no dispositivo, e somente é acessado por meio do MaaS360 Doc Catalogue.

- g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- O MaaS360 Secure Editor é um conjunto de software para escritório que permite que os usuários em trânsito trabalhem com documentos corporativos. O MaaS360 Secure Editor permite:
- Criar e editar arquivos DOC, PPT e XLS
 - Usar o modo de apresentação de slides
 - Trabalhar com facilidade com anexos de email e outros arquivos do MaaS360 for iOS
- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- Com o MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs, organizações podem usar o MaaS360 Mobile Content Management para oferecer adicionalmente aos dispositivos externos à rede corporativa o acesso seguro e contínuo aos sites de Connections internos, sites do SharePoint, Compartilhamentos de Arquivos do Windows e outros armazenamentos de arquivos sem precisar de uma conexão VPN de dispositivo completo. O uso do MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs também requer a compra do MaaS360 Mobile Content Management. Suporta o iOS 5.0 e o Android 4.0 ou mais recente.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- O MaaS360 Mobile Email Management inclui os principais recursos de suporte ao Microsoft Exchange ActiveSync e ao Lotus Traveler.
- Exchange ActiveSync: Fornece suporte para dispositivos móveis que se conectam ao Microsoft Exchange pelo protocolo ActiveSync. Os recursos incluem as principais funções de gerenciamento de dispositivo móvel, como a capacidade de configurar dispositivos, criar e fazer cumprir políticas ActiveSync (usar senha, bloquear ou permitir acesso a email) e executar ações do dispositivo, como bloquear e limpar e executar relatórios detalhados sobre os atributos do dispositivo.
 - Lotus Traveler: Fornece suporte para dispositivos móveis que se conectam ao IBM Lotus Notes® pelo protocolo Lotus Traveler. Os recursos incluem a capacidade de configurar dispositivos, bloquear ou permitir dispositivos, fazer cumprir políticas de senha, limpar dispositivos e desenvolver relatórios detalhados sobre os atributos do dispositivo.
- j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- O MaaS360 Secure Browser é um navegador da web, rico em recursos, para ativar o acesso seguro aos sites da intranet corporativa e tornar conforme às políticas de conteúdo, ao definir políticas de filtragem e segurança de website para assegurar que os usuários somente acessem o conteúdo da web aprovado, com base em várias categorias de conteúdo, como rede social, sites explícitos ou de malware. Está inclusa a capacidade de desativar navegadores da web nativos e de terceiros por meio de uma política de aplicativo ou de uma listagem negra, quando em combinação com o MaaS360 MDM. Ele permite exceções de lista de desbloqueio para cookies restringidos de websites, recursos de copiar, colar e imprimir e ativação do modo Kiosk.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- O MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser permite que dispositivos suportados acessem websites internos aprovados sem precisar de uma conexão VPN de nível de dispositivo completo.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- Fornece suporte para dispositivos móveis conectados ao BlackBerry Enterprise Server (BES) usando APIs BlackBerry. Os recursos incluem ações remotas como envio de mensagem, reconfiguração de senha, designação de políticas BES e limpeza, além de relatório detalhado sobre os atributos do dispositivo. A instalação do MaaS360 Cloud Extender é necessária. Somente disponível para dispositivos visualizados ou gerenciados com o MaaS360 pelo BES 5.0.
- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- O MaaS360 Mobile Expense Management permite que o administrador crie políticas de uso de dados e designe-as a dispositivos suportados, gerenciados pelo MaaS360 e designe essas políticas em um nível de dispositivo, grupo ou global e configure limites de alerta e sistema de mensagem para uso de dados na rede e remotamente.

- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
Conjunto/pacote configurável de produtos incluindo o MaaS360 Mobile Device Management, o MaaS360 Mobile Application Management, o MaaS360 Content Cloud e o MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
Conjunto/pacote configurável de produtos incluindo o MaaS360 Secure Mail, o MaaS360 Mobile Application Management, o MaaS360 Mobile Application Security, o MaaS360 Content Cloud e o MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
O MaaS360 Secure Mail fornece um aplicativo de produtividade de escritório separado e seguro para os usuários acessarem e gerenciarem email, calendário e contatos com a capacidade de controlar emails e anexos para evitar o vazamento de dados, restringindo a capacidade de encaminhar ou mover conteúdo para outros aplicativos, fazer cumprir a autenticação, restringir as ações cortar, copiar e colar e bloquear anexo de email somente para visualização.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
O MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite permite que os aplicativos suportados no iOS e no Android se comuniquem com segurança e continuidade com os recursos na rede interna da empresa.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
Conjunto/pacote configurável de produtos incluindo o MaaS360 Mobile Content Management, o MaaS360 Secure Editor, o MaaS360 Secure Document Sync e o MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
O MaaS360 Mobile Threat Management fornece segurança móvel aprimorada com detecção de malware remoto e detecção avançada de jailbreak/raiz. Com o MaaS360 Mobile Threat Management, o Cliente poderá configurar e gerenciar políticas de conformidade relacionadas a malware detectado e outras vulnerabilidades de segurança.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
O MaaS360 Content Service (SaaS) fornece aos usuários a capacidade de fazer upload de pacotes de aplicativos e documentos para o sistema Content Distribution do MaaS360.
Os Clientes com o MaaS360 Content Service também precisarão adquirir pelo menos uma autorização do MaaS360 Content Service Storage (SaaS) e do MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
O MaaS360 Content Service Storage (SaaS) fornece aos usuários a capacidade de adquirir uma quantia total de armazenamento de dados disponível para ser usada com o MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
O MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) fornece a capacidade de adquirir a quantia total de largura da banda disponível para ser usada com o MaaS360 Content Service (SaaS).

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS e ele será aplicável caso esteja especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

Será aplicada a versão deste SLA que estiver em vigor no início ou no momento da renovação do período da subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

1. Definições

- a. "Contato Autorizado" significa a pessoa especificada do Cliente para a IBM, que está autorizada a submeter Reivindicações sob este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" significa o recurso que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição do IBM SaaS.
- c. "Reivindicação" significa uma reivindicação enviada pelo Contato Autorizado para a IBM conforme este SLA, de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" significa cada mês completo durante o prazo do Serviço medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- e. "Cliente" significa uma entidade que assina que o Serviço diretamente da IBM e que não está inadimplente com qualquer obrigação material, incluindo obrigações de pagamento, sob seu contrato com a IBM para o Serviço.
- f. "Tempo de Inatividade" significa Tempo de Inatividade do Aplicativo e/ou Tempo de Inatividade de Processamento de Entrada aplicável ao Nível de Serviço correspondente mostrado na tabela abaixo. O Tempo de inatividade não inclui o período de tempo em que o IBM SaaS não fica disponível como resultado de:
 - Tempo de Inatividade do Sistema Planejado;
 - Força Maior;
 - Problemas com aplicativos, equipamentos ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Atos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo a obtenção por qualquer pessoa do acesso ao IBM SaaS por meio das senhas ou equipamentos do Cliente);
 - Falha em aderir às configurações do sistema necessárias e plataformas suportadas para o acesso ao IBM SaaS; ou
 - A conformidade da IBM com qualquer design, especificação ou instrução fornecida pelo Cliente ou um terceiro em nome do Cliente.
- g. "Evento" significa uma circunstância ou conjunto de circunstâncias reunidas, que resultam em uma falha em atingir o Nível de Serviço.
- h. "Força Maior" significa força maior, casos fortuitos, terrorismo, ação trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, motim, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de negação de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas de concessionárias ("utilities") e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM.
- i. "Tempo de Inatividade Planejado do Sistema" significa uma indisponibilidade planejada do IBM SaaS para o propósito de manutenção.
- j. "Nível de Serviço" significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que ela fornece neste SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deverá ter registrado um chamado de suporte para cada Evento no help desk de suporte ao cliente IBM para o IBM SaaS aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias detalhadas sobre o Evento e ajudar de forma

razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento na medida necessária para os chamados de suporte de Gravidade 1. Esse chamado deverá ser registrado dentro de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ficar inicialmente ciente de que o Evento causou impacto o uso do IBM SaaS pelo Cliente.

- b. O Contato Autorizado do Cliente deve submeter sua Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 (três) dias úteis após o término do Mês Contratado que é o objeto da Reivindicação.
- c. O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado por não ter sido atingido.
- d. A IBM medirá internamente o Tempo de Inatividade total combinado durante cada Mês Contratado aplicável ao Nível de Serviço correspondente mostrado na tabela abaixo. Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do horário em que foi relatado o Cliente ter sido primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade. Se o Cliente relatar um Evento de Tempo de Inatividade de Aplicativo e um Evento de Tempo de Inatividade de Processamento de Dados de Entrada ocorrendo simultaneamente, a IBM tratará os períodos sobrepostos do Tempo de Inatividade como um período único de Tempo de Inatividade e não como dois períodos separados de Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o Crédito de Disponibilidade aplicável mais alto com base no Nível de Serviço atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado nas tabelas abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- e. Para Serviço em Pacote Configurável (IBM SaaS individuais empacotados e vendidos juntos por um único preço combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal único conjunto para o Serviço em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente somente poderá submeter Reivindicações relacionadas a um único IBM SaaS individual em um pacote configurável, em qualquer Mês contratado e a IBM não será responsabilizada pelos Créditos de Disponibilidade relacionados a mais de um IBM SaaS em um pacote configurável, em qualquer mês contratado.
- f. Caso o Cliente tenha adquirido o IBM SaaS a partir de um revendedor válido da IBM em uma transação de revenda na qual a IBM mantenha a responsabilidade primária de cumprir os compromissos do IBM SaaS e do SLA, o Crédito de disponibilidade será baseado no Relationship Suggested Value Price (RSVP) então vigente para o IBM SaaS que esteja em vigor no Mês Contratado que seja objeto de uma Reivindicação, com desconto de 50%.
- g. O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá, sob nenhuma circunstância, exceder 10 por cento (10%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.
- h. A IBM utilizará bom senso para validar as Reivindicações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos registros do Cliente.
- i. OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES PARA O CLIENTE COM RELAÇÃO A QUALQUER REIVINDICAÇÃO.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado

Nível de Serviço Atingido (durante um Mês Contratado)	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
Menos de 99,8%	2%
Menos de 98,8%	5%
Menos de 95,00%	10%

O "Nível de Serviço Atingido", expresso como uma porcentagem é calculado como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

<p>Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos totais</p>	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,8% Nível de Serviço Atingido durante o Mês Contratado</p>
---	---

4. Exclusões

Este SLA é disponibilizado apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a, de teste, recuperação de desastre, controle de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, guests e participantes do Cliente IBM e convidados permitidos do IBM SaaS.
- Ativação de software.