

## MaaS360 (SaaS)

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU.

Os ToU são regidos pelo Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral.

### Parte 1 – Termos da IBM

#### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- 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. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. Utilizador Autorizado corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. Gigabyte corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Gigabyte é definido como 2 elevado a 30 bytes de dados (1 073 741 824 bytes). Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número total de Gigabytes processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- c. Dispositivo Cliente Gerido corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Dispositivo Cliente consiste num dispositivo informático de utilizador único, sensor de finalidade especial ou dispositivo de telemetria que solicita a execução de, ou recebe para execução, um conjunto de comandos, procedimentos ou aplicações ou fornece dados a outro sistema informático que é geralmente designado por servidor ou, de outra forma, gerido pelo servidor. Vários Dispositivos Clientes podem partilhar o acesso a um servidor comum. Um Dispositivo Cliente poderá ter alguma capacidade de processamento ou poderá ser programável para permitir que um utilizador utilize o mesmo. O Cliente tem de obter titularidades de Dispositivo Cliente Gerido para todos os Dispositivos Cliente geridos pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

## 3. Encargos e Facturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção.

### 3.1 Encargos Mensais Parciais

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

### 3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transacção.

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

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando uma das seguintes opções:

### 4.1 Renovação Automática

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

**A QUANTIDADE DE TITULARIDADES DE RENOVAÇÃO SERÁ IGUAL AO MAIOR DA QUANTIDADE DO PEDIDO ORIGINAL OU DA UTILIZAÇÃO MENSAL REPORTADA RELATIVAMENTE AO MÊS ANTERIOR À GERAÇÃO DA FACTURA DE RENOVAÇÃO, EXCEPTO SE A IBM RECEBER UMA NOTIFICAÇÃO A ESPECIFICAR UMA QUANTIDADE DE TITULARIDADES DIFERENTE.**

**A QUANTIDADE DE TITULARIDADES DE RENOVAÇÃO PARA A OFERTA STEP UP SERÁ IGUAL À QUANTIDADE DO PEDIDO ORIGINAL.**

### 4.2 Facturação Contínua

Se a PoE indicar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito, à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios, com antecedência de noventa (90), a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

### 4.3 Renovação Requisitada

Se a PoE indicar que o tipo de renovação do Cliente é "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a utilizar o IBM SaaS para lá da data de fim, o Cliente terá de efectuar um pedido junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

## 5. Suporte Técnico

O Suporte técnico para o IBM SaaS consiste em suporte de segundo nível estruturado a uma equipa de Operação do Cliente, e não suporte ao Utilizador Final, e está disponível durante o período de subscrição.

O suporte é fornecido através de múltiplos canais, 24 x 7. Estão disponíveis informações relativas ao suporte da solução IBM SaaS no portal do produto.

Objectivos de capacidade de resposta esperados:

| Gravidade | Definição de Gravidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Objectivos de Tempo de Resposta Iniciais | Cobertura de Tempo de Resposta |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|
| 1         | <b>Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço:</b><br>Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata. | 30 Minutos                               | 24x7                           |

| Gravidade | Definição de Gravidade                                                                                                                                                              | Objectivos de Tempo de Resposta Iniciais | Cobertura de Tempo de Resposta |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|
| 2         | <b>Impacto elevado no negócio:</b><br>Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios. | 1 hora de expediente                     | 24x7                           |
| 3         | <b>Impacto médio no negócio:</b><br>Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.                                              | 2 horas de expediente                    | 24x7                           |
| 4         | <b>Impacto reduzido no negócio:</b><br>Uma dúvida ou pedido não técnico                                                                                                             | 3 horas de expediente                    | 24x7                           |

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 Limitação para Step-up

Para ofertas do IBM SaaS designadas como "Step up for existing Customers" ("Step up SaaS"), o Cliente deverá ter adquirido anteriormente ou em simultâneo titularidades de licença apropriadas para o programa IBM associado, conforme indicado no nome da oferta Step up SaaS. Por exemplo, o Cliente que adquirir o "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for existing Customers" terá de ter titularidades licenciadas para o programa IBM associado do IBM MaaS360. As titularidades do Cliente para o Step up SaaS não podem exceder as titularidades do Cliente para o programa IBM associado.

Ao adquirir o Step up SaaS, o Cliente não poderá utilizar as mesmas titularidades de licença do programa IBM associado no respectivo ambiente instalado local e com as titularidades do Step up SaaS. Por exemplo, se o Cliente tiver 250 titularidades de Dispositivo Cliente Gerido para o programa IBM associado e optar por adquirir 100 titularidades de Dispositivo Cliente Gerido do Step up SaaS, o Cliente poderá gerir 100 Dispositivos Cliente Geridos do Step up SaaS a partir do ambiente do IBM SaaS e 150 Dispositivos Cliente Geridos a partir do software instalado no local.

O Cliente declara que adquiriu as (1) titularidades de licença aplicáveis e (2) Subscrição e Suporte para o(s) programa(s) IBM associado(s). Durante o Período de Subscrição do Step up SaaS, o Cliente terá de manter a Subscrição e o Suporte actuais para as titularidades do programa IBM utilizadas em conjunto com as titularidades do Step up SaaS. Na eventualidade de a licença de utilização do(s) programa(s) IBM associado(s) do Cliente ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o(s) programa(s) IBM associado(s) ser terminada, o direito de utilização do Step Up SaaS por parte do Cliente cessará.

### 6.2 Cookies

O Cliente aceita que a IBM utilize cookies e tecnologias de rastreio para recolher informações pessoalmente identificáveis durante a recolha de estatísticas de utilização e informações para ajudar a melhorar a experiência do utilizador e/ou ajustar as interações com os utilizadores, em conformidade com o disposto no sítio da Web <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### 6.3 Transferências Transfronteiriças

O Cliente aceita que a IBM possa tratar o Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, ao abrigo das leis e requisitos relevantes, além fronteiras, para subcontratantes e sub-subcontratantes nos seguintes países fora do Espaço Económico Europeu e países considerados pela Comissão Europeia como dispo de níveis adequados de segurança: EUA; e outros países: Índia, Singapura, Hong Kong (China).

### 6.4 Privacidade de Dados na UE

Se o Cliente disponibilizar dados pessoais às ofertas do IBM SaaS nos Estados Membros da UE, na Islândia, Liechtenstein, Noruega ou Suíça, ou se o Cliente tiver utilizadores autorizados ou dispositivos nesses países, o Cliente, na qualidade de único responsável, nomeia a IBM como subcontratante para tratar (conforme definido na Directiva da UE 95/46/CE) Dados Pessoais. A IBM só tratará os referidos dados pessoais na medida necessária para disponibilizar a oferta do IBM SaaS em conformidade com as descrições do IBM SaaS publicadas pela IBM e o Cliente aceita que o referido tratamento está de acordo com as suas instruções.

O Cliente aceita que a IBM possa tratar conteúdo, incluindo quaisquer dados pessoais, além fronteiras, para os seguintes subcontratantes e sub-subcontratantes:

| <b>Nome do Subcontratante/Sub-subcontratante</b>      | <b>Função (Subcontratante ou Sub-subcontratante do Tratamento de Dados)</b> | <b>Localização</b>                                                        |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| A Entidade Contratante IBM                            | Subcontratante                                                              | Conforme indicado no Documento de Encomenda                               |
| Amazon Web Services, LLC                              | Sub-subcontratante                                                          | 410 Terry Ave. N<br>Seattle, WA 98109, USA                                |
| IBM Corporation                                       | Sub-subcontratante                                                          | 1 New Orchard Rd.<br>Armonk, NY 10504, USA I                              |
| Fiberlink Communications Corporation, uma empresa IBM | Sub-subcontratante                                                          | 1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200<br>Blue Bell, PA 19422, USA       |
| Fiberlink Software Private Limited, uma empresa IBM   | Sub-subcontratante                                                          | #99/100 Prestige Towers<br>Residency Road<br>Bangalore 560 025 India      |
| IBM India Private Limited                             | Sub-subcontratante                                                          | No. 12, Subramanya Arcade<br>Bannerghatta Road,<br>Bangalore 560029 India |
| Equinix LLC                                           | Sub-subcontratante                                                          | 1950 Stemmons Freeway<br>Suite 1039A<br>Dallas, TX 75207, USA             |
| Softlayer Technologies, Inc., uma empresa IBM         | Sub-subcontratante                                                          | 29A International Business Park<br>East Jurong, 139964<br>Singapura       |
| Softlayer Technologies, Inc., uma empresa IBM         | Sub-subcontratante                                                          | Tseung Kwan O Industrial Estate<br>Hong Kong                              |

O Cliente aceita que a IBM possa, mediante aviso prévio, modificar esta lista de localizações de países, caso o determine razoavelmente necessário para o fornecimento do IBM SaaS.

## **6.5 Conformidade com o Acordo Safe Harbor**

As ofertas do IBM SaaS estão incluídas na certificação US-EU Safe Harbor da Fiberlink Communications Corporation (Subsidiária da IBM). Quer a IBM, quer a Fiberlink, cumprem na íntegra o acordo U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das informações recolhidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da Fiberlink, aceda a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Sempre que não se aplique o acordo US-EU Safe Harbor Framework da IBM a uma transferência de Dados Pessoais do EEE, as partes ou as suas afiliadas relevantes poderão celebrar acordos de Cláusulas-Tipo padrão não modificados da UE no desempenho das respectivas funções, nos termos da Decisão 2010/87/UE da CE, com remoção das cláusulas opcionais. Quaisquer litígios ou responsabilidades resultantes de qualquer um destes acordos, mesmo se celebrado por afiliadas, serão tratados pelas partes como se o litígio ou responsabilidade tivesse ocorrido entre essas partes, ao abrigo do presente Acordo.

## **6.6 Localizações Beneficiárias Derivadas**

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

## **6.7 Dados Normativos**

Não obstante qualquer disposição em contrário, apenas para efeitos de pesquisa, análise, demonstração e relatórios normativos, a IBM poderá conservar e utilizar em formato anónimo e agregado (isto é, de forma a que o Cliente ou os utilizadores autorizados do Cliente não possam ser identificados como a

fonte dos dados e que as informações pessoalmente identificáveis que permitam a identificação do Cliente ou dos utilizadores autorizados do Cliente sejam removidas) dados que reflectem as experiências individuais dos utilizadores autorizados do Cliente com o IBM SaaS.

## **6.8 Utilização e Consentimento Legal**

### **6.8.1 Autorização para Recolha e Tratamento de Dados**

O IBM SaaS foi concebido para aprovisionar, gerir, proteger, monitorizar e controlar dispositivos móveis. O IBM SaaS irá recolher informações de utilizadores e dispositivos autorizados pelo Cliente a interagir com o IBM SaaS para o qual o Cliente efectuou a subscrição. O IBM SaaS recolhe informações que, individualmente ou em combinação, podem ser considerados Dados Pessoais em algumas jurisdições. Os dados recolhidos poderão incluir o nome do utilizador autorizado, número de telefone, endereço de correio electrónico registado e localização do dispositivo, ID de utilizador e histórico de navegação seguro, informações sobre hardware, software e definições do dispositivo do utilizador final, e informações geradas pelo dispositivo. O Cliente autoriza a IBM a recolher, tratar e utilizar estas informações em conformidade com os termos dos presentes Termos de Utilização.

### **6.8.2 Consentimento Informado dos Titulares dos Dados**

A utilização do IBM SaaS poderá envolver a aplicação de várias leis e regulamentos. O IBM SaaS só pode ser utilizado para fins legais e de uma forma compatível com a lei. O Cliente concorda em utilizar o IBM SaaS em conformidade com as leis, regulamentos e políticas aplicáveis, e assume toda a responsabilidade pelo seu cumprimento.

O Cliente declara que obteve ou irá obter quaisquer consentimentos inteiramente informados, permissões ou licenças necessárias para permitir a utilização nos termos da lei do IBM SaaS e permitir a recolha e o tratamento das informações, por parte da IBM, na qualidade de subcontratante do tratamento de dados do Cliente, através do IBM SaaS. O Cliente autoriza, através do presente documento, a IBM a obter os consentimentos inteiramente informados necessários para permitir a utilização nos termos da lei do IBM SaaS e recolher e tratar as informações tal como descrito no acordo de licença de utilizador final, disponível em <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

## **6.9 Retenção de Dados**

A IBM irá eliminar quaisquer informações recolhidas, que poderão incluir Dados Pessoais, no prazo de seis (6) meses após o termo ou resolução dos presentes Termos de Utilização, excepto as informações cuja retenção seja obrigatória de acordo com a lei, regra ou regulamento aplicável. Nesse caso, a IBM irá manter as informações recolhidas durante o período obrigatório pela referida lei, regra ou regulamento aplicável.

## Apêndice A

O MaaS360 é uma plataforma de cloud fácil de utilizar com todas as funcionalidades essenciais para a gestão "end-to-end" dos dispositivos móveis da actualidade, incluindo iPhones, iPads, Androids, dispositivos Kindle Fire, Windows Phones e smartphones BlackBerry. Em seguida, é apresentada uma breve descrição das ofertas do IBM SaaS:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

As principais funcionalidades de Mobility Device Management (MDM) incluem a inscrição de dispositivos, configuração, gestão de políticas de segurança e acções de dispositivos, tais como enviar mensagem, localizar, bloquear e eliminar dados. As funcionalidades avançadas de MDM incluem regras de conformidade automatizadas, definições de privacidade BYOD (Bring Your Own Device) e vistas-resumo e relatórios de Mobility Intelligence.

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

O MaaS360 Mobile Application Management fornece a capacidade de adicionar aplicações e distribuí-las para dispositivos suportados geridos pelo MaaS360. Inclui o MaaS360 App Catalog, uma aplicação no dispositivo para os utilizadores verem, instalarem e serem alertados para aplicações geridas actualizadas.

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

O MaaS360 Mobile Application Security fornece protecção de dados adicional para aplicações empresariais que utilizam o WorkPlace SDK durante o desenvolvimento ou, para aplicações iOS, a capacidade de carregar facilmente a aplicação (.ipa), associá-la a um perfil de aprovisionamento e ter um certificado de autenticação automaticamente integrado. O Mobile Application Security integra a aplicação com o Secure Productivity Suite. Tal permite o início de sessão único, acesso à Intranet através do Mobile Enterprise Gateway, e aplicação de definições de segurança de dados.

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

O MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps proporciona aos utilizadores fora da rede empresarial o acesso seguro e contínuo a recursos de aplicações internas, sem ser necessária uma ligação VPN de dispositivo completo.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

O MaaS360 Mobile Content Management permite que o administrador adicione e distribua documentos para os dispositivos suportados geridos pelo MaaS360 MDM. Inclui o MaaS360 Doc Catalogue, um contentor protegido por palavra-passe no dispositivo, que proporciona uma forma simples e segura para os utilizadores acederem, visualizem e partilhem documentos. Inclui acesso contínuo a conteúdo distribuído e a repositórios, como o SharePoint, Box e Google Drive. O acesso a partilhas de ficheiros privados do SharePoint e Windows está disponível com o MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. Os documentos geridos através do MaaS360 podem ser submetidos a controlo de versão, auditados e protegidos através de opções de políticas de prevenção contra perda de dados (DLP), como, por exemplo, exigir autenticação, restringir a funcionalidade copiar e colar, e bloquear a abertura ou partilha em outras aplicações.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

O MaaS360 Secure Document Sync proporciona aos utilizadores a capacidade de sincronizarem de forma fácil e segura conteúdo do utilizador entre dispositivos móveis geridos. Os administradores podem garantir que políticas, como a restrição das funções cortar-copiar-colar e o bloqueio da abertura ou partilha de conteúdo em outras aplicações, são implementadas para conteúdo do utilizador em todos os dispositivos. O conteúdo é armazenado de forma segura, na cloud e no dispositivo, e acessado apenas através do MaaS360 Doc Catalogue.

- g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- O MaaS360 Secure Editor é um avançado conjunto de aplicações de escritório que permite que os utilizadores trabalhem com documentos empresariais em movimento. O MaaS360 Secure Editor permite:
- Criar e editar ficheiros .DOC, .PPT e .XLS
  - Modo de apresentação para diapositivos
  - Trabalhar facilmente com anexos de correio electrónico e outros ficheiros a partir do MaaS360 for iOS
- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- Com o MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs, as organizações podem utilizar o MaaS360 Mobile Content Management para oferecer adicionalmente a dispositivos fora da rede empresarial o acesso seguro e contínuo a sites internos do Connections, sites do SharePoint, Partilhas de Ficheiros Windows e outros arquivos de ficheiros, sem ser necessária uma ligação VPN de dispositivo completo. A utilização do MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs requer igualmente a aquisição do MaaS360 Mobile Content Management. Suporta iOS 5.0 e Android 4.0 ou superior.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- O MaaS360 Mobile Email Management inclui funções chave no suporte do Microsoft Exchange ActiveSync e Lotus Traveler.
- Exchange ActiveSync: Fornece suporte para dispositivos móveis que ligam ao Microsoft Exchange através do protocolo ActiveSync. As funcionalidades incluem funções de gestão de dispositivos móveis centrais, como a capacidade de configurar dispositivos, criar; aplicar políticas do ActiveSync (código de acesso, bloquear ou permitir o acesso a correio electrónico); e executar acções de dispositivos, como bloquear e apagar, e relatório detalhado sobre os atributos do dispositivo.
  - Lotus Traveler: Fornece suporte para dispositivos móveis que ligam ao IBM Lotus Notes® através do protocolo Lotus Traveler. As funcionalidades incluem a capacidade de configurar dispositivos, bloquear ou permitir dispositivos, aplicar políticas de código de acesso, eliminar dados de 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 completo em termos de funções que permite o acesso seguro a sites da intranet empresarial e a imposição do cumprimento de políticas de conteúdo através da definição de políticas de segurança e filtragem de websites, a fim de garantir que os utilizadores acedem apenas a conteúdo da Web aprovado que se baseia num número de categorias de conteúdo, como sites de malware, explícitos ou de redes sociais. Inclui a capacidade de desactivar navegadores da Web nativos e de terceiros através de políticas de aplicações ou listas negras quando combinado com o MaaS360 MDM. Permite excepções de lista branca para websites, restrição de cookies; funções copiar, colar e imprimir; e permite o modo Quiosque.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- O MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser permite que os dispositivos suportados acedam a websites internos aprovados, sem ser necessária uma ligação VPN ao nível do dispositivo completo.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- Fornece suporte para dispositivos móveis ligados pelo BlackBerry Enterprise Server (BES) através da utilização de APIs BlackBerry. As funcionalidades incluem acções remotas, como envio de mensagens, reposição de código de acesso, atribuição de política BES e eliminação de dados, bem como criação de relatórios detalhados sobre atributos do dispositivo. A instalação do MaaS360 Cloud Extender é necessária. Disponível apenas para dispositivos visualizados ou geridos com o MaaS360 através do BES 5.0.
- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- O MaaS360 Mobile Expense Management permite que o administrador crie políticas de utilização de dados e atribua as mesmas a dispositivos suportados geridos pelo MaaS360, e atribua estas



políticas ao nível de um dispositivo, grupo ou a nível global, e configure limiares de alerta e mensagens para utilização de dados na rede e em roaming.

- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)  
Conjunto/Grupo de produtos, que incluem o MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud e MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)  
Conjunto/Grupo de produtos, que incluem o MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud e MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)  
O MaaS360 Secure Mail fornece uma aplicação de produtividade de escritório segura e independente que permite aos utilizadores aceder e gerir correio electrónico, a agenda e os contactos com a capacidade de controlar mensagens de correio electrónico e anexos para impedir a fuga de dados ao restringir a capacidade de reencaminhar ou mover conteúdo para outras aplicações, impor a autenticação, restringir as funções cortar-copiar-colar, e bloquear anexos de correio electrónico apenas para visualização.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)  
O MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite permite que aplicações suportadas em iOS e Android comuniquem de forma segura e ininterrupta com recursos na rede interna da empresa.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)  
Conjunto/Grupo de produtos, que incluem o MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync e MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)  
O MaaS360 Mobile Threat Management fornece segurança móvel melhorada com detecção de malware móvel e detecção avançada de desbloqueio/raiz. Com o MaaS360 Mobile Threat Management, o Cliente poderá definir e gerir políticas de conformidade em torno de malware detectado e outras vulnerabilidades de segurança.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)  
O MaaS360 Content Service (SaaS) proporciona aos utilizadores a capacidade de carregarem pacotes de aplicações e documentos para o sistema de Distribuição de Conteúdo do MaaS360. Os Clientes com o MaaS360 Content Service terão também de adquirir pelo menos uma titularidade 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) proporciona aos utilizadores a capacidade de adquirirem uma quantidade total de armazenamento de dados disponível para utilização com o MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)  
O MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) proporciona aos utilizadores a capacidade de adquirirem a quantidade total de largura de banda disponível para utilização com o MaaS360 Content Service (SaaS).

## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a seu favor.

### 1. Definições

- a. "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- c. "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido desde as 0h00 GMT do primeiro dia do mês até às 23h59 GMT do último dia do mês.
- e. "Cliente" designa uma entidade que está a subscrever o IBM SaaS directamente à IBM e que não se encontra em situação de incumprimento de quaisquer obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao IBM SaaS.
- f. "Tempo de Inactividade" designa o Tempo de Inactividade da Aplicação e/ou Tempo de Inactividade do Processamento de Entrada aplicável ao Nível de Serviço correspondente indicado na tabela abaixo. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível em resultado de:
  - Tempo de Inactividade Planeado do Sistema;
  - Força Maior;
  - problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
  - Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao IBM SaaS através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente);
  - Falha na adopção de configurações de sistemas requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
  - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- g. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- h. "Força Maior" designa casos de força maior, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS alheia ao controlo razoável da IBM.
- i. "Tempo de Inactividade Planeado" designa uma desactivação prevista do IBM SaaS para fins de manutenção.
- j. "Nível de Serviço" designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. De modo a ser elegível para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente tenha registado um ticket de suporte para cada Evento junto do Help Desk de suporte ao cliente da IBM para o IBM SaaS aplicável, em conformidade com o procedimento da IBM para comunicação de problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente terá de indicar todas as informações detalhadas

necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento, na medida do necessário para fichas de problema de suporte de Gravidade 1. O referido ticket tem de ser registado no prazo de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a respectiva utilização do IBM SaaS.

- b. O Contacto Autorizado do Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. O Contacto Autorizado do Cliente terá de fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis relativos à Reclamação, incluindo mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço ao qual se refere a reclamação de incumprimento.
- d. A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado aplicável ao Nível de Serviço correspondente indicado na tabela abaixo. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. Se o Cliente reportar a ocorrência simultânea de um Evento de Tempo de Inactividade da Aplicação e de um Evento de Tempo de Inactividade do Processamento de Dados de Entrada, a IBM irá considerar os períodos de sobreposição do Tempo de Inactividade como um único período de Tempo de Inactividade e não como dois períodos separados de Tempo de Inactividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade aplicável mais elevado com base no Nível de Serviço alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado nas tabelas abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao(s) mesmo(s) Evento(s) no mesmo Mês Contratado.
- e. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.
- f. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.
- g. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.
- h. A IBM utilizará bom senso razoável para validar Reclamações com base em informações disponíveis nos registos da IBM, que prevalecerão no caso de um conflito entre dados nos registos.
- i. OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FACULTADOS AO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O PRESENTE SLA CONSTITUEM O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO CLIENTE NO QUE RESPEITA A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

### 3. Níveis de Serviço

#### Disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado

| Nível de Serviço Alcançado (durante o Mês Contratado) | Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação) |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inferior a 99,8%                                      | 2%                                                                                                                   |
| Inferior a 98,8%                                      | 5%                                                                                                                   |
| Inferior a 95%                                        | 10%                                                                                                                  |

O "Nível de Serviço Alcançado", expresso em percentagem, é calculado como: (a) o número total de minutos num Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade num Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos num Mês Contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

|                                                                                                                                                  |                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias<br>- 50 minutos de Tempo de Inactividade = 43.150 minutos<br><hr/> Total de 43.200 minutos | = 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,8%<br>Nível de Serviço Alcançado durante o Mês Contratado |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Exclusões

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes IBM. Este SLA não se aplica às seguintes situações:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.
- Software de Activação.