

MaaS360 (SaaS)

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

Časť 1 – Podmienky IBM

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Secure Editor Sync (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360

- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- Prechod na IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) pre existujúcich zákazníkov využívajúcich 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. Oprávnený užívateľ je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné a vyhradené oprávnenia pre všetkých jedinečných Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, priamo či nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera) prostredníctvom akýchkoľvek prostriedkov. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým chce udeliť prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Gigabajt je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Gigabajt je definovaný ako 2 na 30 bajtov údajov (1 073 741 824 bajtov). Zákazník musí získať dostatočné oprávnenia na pokrytie celkového počtu Gigabajtov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania definovaného v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (PoE) alebo v Transakčnom dokumente.
- c. Spravované klientske zariadenie je merná jednotka, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Klientske zariadenie je výpočtové zariadenie pre jedného užívateľa alebo senzor osobitného účelu alebo telemetrické zariadenie, ktoré požaduje vykonanie alebo pre vykonanie prijíma sadu príkazov, procedúr alebo aplikácií od alebo poskytuje údaje inému výpočtovému systému, ktorý sa zvyčajne označuje ako server alebo ho server spravuje. Viaceré Klientske zariadenia môžu zdieľať prístup k spoločnému serveru. Klientske zariadenie môže mať určitú schopnosť spracovania alebo

je ho možné naprogramovať, aby umožnilo prácu užívateľa. Zákazník musí zakúpiť oprávnenia Spravované klientske zariadenie pre každé Klientske zariadenie spravované službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastočný mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá sa bude účtovať Zákazníkovi. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné Zákazníkově využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak spoločnosť IBM alebo jej obchodný partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia Doby predplatného, končiaca Doba predplatného bude automaticky obnovená a to buď na jeden rok, alebo na rovnakú dobu, ako bola pôvodná Doba predplatného uvedená v Potvrdení o oprávnení.

MNOŽSTVO OPRÁVNENÍ NA OBNOVENIE BUDE ROVNAKÉ AKO VÄČŠIE MNOŽSTVO UVEDENÉ NA PÔVODNEJ OBJEDNÁVKE ALEBO NAHLÁSENÉ MESAČNÉ POUŽITIE ZA MESIAC PREDCHÁDZAJÚCI MESIAC, V KTOROM BOLA VYTVORENÁ FAKTÚRA ZA OBNOVENIE, POKIAL SPOLOČNOSŤ IBM NEPRÍJME OZNÁMENIE, V KTOROM JE UVEDENÉ INÉ MNOŽSTVO OPRÁVNENÍ.

MNOŽSTVO OPRÁVNENÍ NA OBNOVENIE PRE PONUKU NAVÝŠENIA SA BUDE ROVNAŤ PÔVODNÉMU MNOŽSTVU NA OBJEDNÁVKE.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení Zákazníkovho prístupu budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Technická podpora pre službu IBM SaaS je štruktúrovaná podpora 2. úrovne určená pre Prevádzkový tím zákazníka, nie podpora určená pre Koncových užívateľov, a je k dispozícii počas doby predplatného.

Podpora sa nepretržite poskytuje cez viaceré kanály. Informácie o podpore poskytovanej pre riešenie IBM SaaS nájdete na portáli s informáciami o produktoch.

Očakávaná doba reakcie:

Závažnosť	Definícia závažnosti	Úvodné Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Tento stav si vyžaduje okamžité riešenie.	30 min.	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	1 pracovná hodina	24x7
3	Stredný obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	2 pracovné hodiny	24x7
4	Nízky obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	3 pracovné hodiny	24x7

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Obmedzenia Navýšenia

V prípade ponúk IBM SaaS označených ako „Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov“ („Navýšenie SaaS“), musí Zákazník vopred alebo zároveň získať príslušné licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktorý je identifikovaný v názve ponuky na Navýšenie SaaS. Napríklad Zákazník, ktorý si kúpi Prechod na IBM MaaS360 Mobile Device Management pre existujúcich zákazníkov, musí mať licenčné oprávnenia na program IBM súvisiaci s IBM MaaS360. Zákazníkovacie oprávnenia na Navýšenie SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovacie oprávnenia na súvisiaci program IBM.

Pri získaní Navýšenia SaaS nesmie Zákazník s oprávneniami na Navýšenie SaaS využívať tie isté licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktoré využíva v rámci svojho prostredia nainštalovaného v mieste prevádzky. Ak má Zákazník napríklad 250 oprávnení Spravované klientske zariadenie na súvisiaci program IBM a rozhodne sa kúpiť 100 oprávnení Navýšenie SaaS pre spravované klientske zariadenia, Zákazník môže spravovať 100 spravovaných klientskych zariadení v rámci Navýšenia SaaS z prostredia IBM SaaS a 150 spravovaných klientskych zariadení zo softvéru nainštalovaného v mieste prevádzky.

Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) Predplatné a podporu pre súvisiace programy IBM. Počas Doby predplatného Navýšenia SaaS, musí Zákazník udržiavať aktuálne Predplatné a Podporu pre oprávnenia programu IBM, ktoré využíva v súvislosti s oprávneniami na Navýšenie SaaS. V prípade, že dôjde k ukončeniu Zákazníkovskej licencie na súvisiace programy IBM alebo Zákazníkovho Predplatného a podpory pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj Zákazníkovacie právo na využívanie Navýšenia SaaS.

6.2 Súborný cookie

Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že spoločnosť IBM môže používať objekty cookie a technológie sledovania s cieľom zhromažďovať informácie umožňujúce identifikáciu osôb v rámci zhromažďovania štatistických informácií o používaní služby a informácií umožňujúcich zlepšiť užívateľské skúsenosti a prispôsobiť interakciu s užívateľmi v súlade s informáciami uvedenými na stránke <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Medzihraničné prevody

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže spracovávať Obsah vrátane Osobných údajov v súlade s príslušnými zákonmi a požiadavkami formou cezhraničnej spolupráce s ďalšími sprostredkovateľmi alebo subdodávateľmi v nasledujúcich krajinách mimo Európskeho hospodárskeho priestoru a v krajinách, ktoré Európska komisia považuje za krajiny s dostatočnou úrovňou zabezpečenia: USA; a ďalšie krajiny: India, Singapur, Hongkong (Čína).

6.4 Utajenie údajov v EU

Ak zákazník sprístupní osobné údaje ponúkaným službám IBM SaaS v členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku alebo Švajčiarsku, alebo ak má Zákazník autorizovaných užívateľov alebo zariadenia v týchto krajinách, v takom prípade Zákazník ako výhradný prevádzkovateľ poverí spoločnosť IBM ako sprostredkovateľa spracovaním (tieto pojmy sú definované v Smernici EU 95/46/EC) osobných údajov. IBM bude takéto osobné údaje spracovávať iba v rozsahu vyžadovanom na sprístupnenie služby IBM SaaS v súlade s popismi služby IBM SaaS publikovanými IBM a Zákazník súhlasí s tým, že takéto spracovanie bude v súlade s pokynmi Zákazníka.

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže spracovať obsah vrátane osobných údajov formou cezhraničnej spolupráce s nasledujúcimi sprostredkovateľmi a subdodávateľmi:

Názov sprostredkovateľa/subdodávateľa	Rola (sprostredkovateľ alebo subdodávateľ údajov)	Umiestnenie
Zmluvná strana na strane IBM	Sprostredkovateľ	Ako je uvedené v Dokumente objednávky
Amazon Web Services, LLC	Sub-processor	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Sub-processor	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation, spoločnosť patriaca pod IBM	Sub-processor	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, spoločnosť patriaca pod IBM	Sub-processor	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	Sub-processor	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Sub-processor	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., spoločnosť patriaca pod IBM	Sub-processor	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapur
Softlayer Technologies, Inc., spoločnosť patriaca pod IBM	Sub-processor	Tseung Kwan O Industrial Estate Hongkong

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania služby IBM SaaS.

6.5 Súlad s programom Bezpečný prístav

Ponuky služieb IBM SaaS sú uvedené v certifikácii Safe Harbor (USA-EÚ) spoločnosti Fiberlink Communications Corporation (pobočka IBM). IBM aj Fiberlink sa riadia rámcom Safe Harbor uzavretými medzi USA a EÚ tak, ako to vyžaduje Ministerstvo obchodu USA pri zhromažďovaní, používaní a uchovávaní informácií zhromaždených z Európskej únie. Ďalšie informácie o dohode Safe Harbor alebo prístup na vyhlásenie o certifikácii spoločnosti Fiberlink nájdete na stránke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Keď sa rámec dohody Safe Harbor medzi USA a EU uplatňovaný IBM nevzťahuje na prenos osobných údajov v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, zúčastnené strany alebo ich príslušné pridružené subjekty môžu v rámci svojich zodpovedajúcich rolí uzavrieť samostatnú štandardnú zmluvu s nezmenenými klauzulami podľa modelu EU v súlade s rozhodnutím EK 2010/87/EU, z ktorej budú odstránené voliteľné klauzuly. Všetky nezhody alebo pohľadávky vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

6.6 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM

SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

6.7 Normatívne údaje

Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia môže IBM výhradne pre účely normatívneho výskumu, analýzy, predvedenia a vytvárania zostáv uchovávať a používať v agregovanom a anonymnom formáte (t. j. formáte, ktorý neumožňuje identifikovať Zákazníka ani Zákazníkových autorizovaných užívateľov ako zdroj údajov, a formáte, z ktorého sú odstránené informácie umožňujúce osobnú identifikáciu Zákazníka alebo identifikáciu autorizovaných užívateľov Zákazníka) údaje odrážajúce individuálne skúsenosti autorizovaných užívateľov Zákazníka so službou IBM SaaS.

6.8 Legálne používanie a súhlas

6.8.1 Oprávnenie na zhromažďovanie a spracovanie údajov

Služba IBM SaaS bola navrhnutá na poskytovanie, správu, zabezpečenie, monitorovanie a ovládanie mobilných zariadení. Služba IBM SaaS bude zhromažďovať informácie od užívateľov a zo zariadení, ktoré Zákazník autorizoval na používanie služby IBM SaaS, ktorú si Zákazník predplátil. IBM SaaS zhromažďuje informácie, ktoré môžu byť v niektorých krajinách samostatne alebo kombinovane považované za Osobné informácie. Zhromažďované Údaje môžu zahŕňať mená, telefónne čísla, registrované e-mailové adresy a polohy zariadení autorizovaných užívateľov, ID užívateľov a históriu zabezpečeného prehľadávania, informácie o hardvéri a softvéri v zariadeniach koncových užívateľov a informácie o nastaveniach tohto hardvéru a softvéru a informácie generované týmito zariadeniami. Zákazník poveruje IBM na zhromažďovanie, spracovávanie a používanie týchto informácií v súlade s týmito Podmienkami používania.

6.8.2 Informovaný súhlas subjektov Osobných údajov

Na používanie služby IBM SaaS môžu vzťahovať rôzne zákony a nariadenia. IBM SaaS sa môže používať len na zákonné účely a zákonným spôsobom. Zákazník súhlasí s tým, že bude službu IBM SaaS používať v súlade so všetkými príslušnými zákonmi, nariadeniami a politikami a preberá všetku zodpovednosť za zaistenie súladu s príslušnými zákonmi, nariadeniami a politikami.

Zákazník súhlasí s tým, že získal alebo získa všetky súhlasy prijaté na základe dostatku informácií, povolenia alebo licencie potrebné na zaistenie zákonného používania služby IBM SaaS, ktoré umožnia IBM ako sprostredkovateľ Zákazníkových údajov cez službu IBM SaaS zhromažďovať a spracovávať informácie. Zákazník týmto poveruje IBM na získanie súhlasov prijatých na základe dostatočných informácií, ktoré sú potrebné na zaistenie zákonného používania služby IBM SaaS a na zhromažďovanie a spracovávanie informácií v súlade s Licenčnou zmluvou koncového užívateľa, ktorá je dostupná na stránke <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Uchovávanie údajov

IBM odstráni všetky zhromaždené informácie, ktoré môžu zahŕňať osobné informácie, v priebehu šiestich (6) mesiacov od skončenia platnosti alebo ukončenia týchto Podmienok používania, okrem tých informácií, ktorých uchovávanie je povinné na základe príslušného zákona, normy alebo nariadenia. V takom prípade bude IBM uchovávať zhromaždené informácie počas celého obdobia požadovaného príslušným zákonom, normou alebo nariadením.

Príloha A

MaaS360 je jednoduchá a prehľadná cloudová platforma so všetkými potrebnými funkciami na vykonávanie koncovej správy súčasných mobilných zariadení, medzi ktoré patria zariadenia iPhone, iPad, zariadenia so systémom Android, zariadenia Kindle Fire, telefóny Windows Phone a smartfóny BlackBerry. Nižšie je uvedený krátky popis ponúkaných služieb IBM SaaS:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Hlavné funkcie na správu mobilných zariadení zahŕňajú registráciu zariadení, konfiguráciu, riadenie bezpečnostnej politiky a akcie zariadenia, ako sú napríklad odoslanie správy, určenie polohy, zamknutie a zmazanie. Rozšírené funkcie na správu mobilných zariadení zahŕňajú automatizované pravidlá zaistovania súladu s nariadeniami, nastavenia súkromia pre zariadenia BYOD (Bring Your Own Device) a riadiace panely s podrobnými informáciami o mobilných zariadeniach a funkcie na vytváranie zostáv.

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management poskytuje možnosť pridávať aplikácie a distribuovať ich na podporované zariadenia spravované riešením MaaS360. Medzi tieto aplikácie patrí MaaS360 App Catalog, aplikácia v zariadení, ktorá užívateľom umožňuje zobrazit' a nainštalovať aktualizované spravované aplikácie a ktorá ich upozorňuje na aktualizované spravované aplikácie.

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security poskytuje dodatočnú ochranu údajov pre podnikové aplikácie, ktoré počas vývoja používajú WorkPlace SDK, alebo pre aplikácie iOS poskytuje možnosť odoslania aplikácie (.ipa), priradenia profilu distribúcie a možnosť automatickej integrácie podpisového certifikátu. Mobile Application Security integruje aplikáciu do riešenia Secure Productivity Suite. To umožňuje využívať prihlasovanie jedným vstupom, získať prístup na internet cez mobilnú podnikovú bránu a uplatňovať nastavenia bezpečnosti dát.

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

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps poskytuje užívateľom mimo podnikovej siete zabezpečený a bezproblémový prístup k interným aplikačným prostriedkom bez vyžadovania plnohodnotného pripojenia zariadenia k sieti VPN.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management umožňuje administrátorovi pridávať a distribuovať dokumenty do podporovaných zariadení spravovaných funkciami riešenia MaaS360 na správu mobilných zariadení. Zahŕňa MaaS360 Doc Catalogue, heslom chránený kontajner uložený v zariadení, ktorý užívateľom poskytuje zabezpečený a jednoduchý spôsob používania, zobrazenia a zdieľania dokumentov. Zahŕňa bezproblémový prístup k distribuovanému obsahu a úložiskám, ako sú napríklad SharePoint, Box a Google Drive. Prístup k súkromným zdieľaným umiestneniam so súbormi v systémoch SharePoint a Windows je k dispozícii produktom MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. V prípade dokumentov spravovaných cez MaaS360 je možné vykonávať riadenie verzií dokumentov, vykonávať audit dokumentov a zabezpečiť ich voľbami politik predchádzania strate údajov, ako sú napríklad vyžadovanie autentifikácie, obmedzenie možnosti používania funkcií kopírovania a prilepenia a blokovanie otvárania alebo zdieľania dokumentov v iných aplikáciách.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync poskytuje užívateľom možnosť jednoduchým a bezpečným spôsobom synchronizovať obsah užívateľov na spravovaných mobilných zariadeniach. Administrátori majú možnosť zaistiť pre obsah užívateľov v zariadeniach uplatňovanie politik, ako sú napríklad politiky obmedzujúce funkciu vystrihnutia, kopírovania a prilepenia a politiky blokovania otvorenia alebo zdieľania obsahu v iných aplikáciách. Obsah sa bezpečne ukladá v cloude aj zariadení a prístupuje sa k nemu iba cez MaaS360 Doc Catalogue.

g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Secure Editor je výkonný kancelársky balík, ktorý umožňuje užívateľom pracovať s podnikovými dokumentmi aj na cestách alebo priamo v teréne. MaaS360 Secure Editor umožňuje:

- Vytvárať a upratať súbory .DOC, .PPT a .XLS
- Zobrazovať snímky v režime prezentácie
- Jednoduchým spôsobom pracovať s e-mailovými prílohami a ďalšími súbormi pochádzajúcimi z MaaS360 pre iOS

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

S produktom MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs môžu organizácie použiť MaaS360 Mobile Content Management na poskytnutie zabezpečeného a bezproblémového prístupu pre zariadenia mimo podnikovej siete k interným stránkam Connections, stránkam SharePoint, zdieľaným umiestneniam so súbormi v systéme Windows a ďalším skladom súborov, ktorý nevyžaduje plnohodnotné pripojenie zariadenia k sieti VPN. Používanie produktu MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs je podmienené nákupom produktu MaaS360 Mobile Content Management. Podporuje operačné systémy iOS 5.0 a Android 4.0 a novšie.

i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Email Management obsahuje dôležité funkcie zabezpečujúce podporu aplikácií Microsoft Exchange ActiveSync a Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Poskytuje podporu pre mobilné zariadenia, ktoré sa pripájajú k serveru Microsoft Exchange cez protokol ActiveSync. Medzi funkcie tejto aplikácie patria hlavné funkcie na správu mobilných zariadení, ako sú napríklad funkcie na konfiguráciu zariadení, na vytváranie a uplatňovanie politík ActiveSync (prístupový kód, blokovanie alebo povolenie prístupu k e-mailu) a na vykonávanie akcií so zariadením, ako sú uzamknutie a zmazanie zariadenia a vytvorenie podrobnej zostavy s atribútmi zariadenia.
- Lotus Traveler: Poskytuje podporu pre mobilné zariadenia, ktoré sa pripájajú k aplikácii IBM Lotus Notes® cez protokol Lotus Traveler. Medzi funkcie tejto aplikácie patria funkcie na konfigurovanie zariadení, blokovanie alebo povolenie zariadení, uplatňovanie politík prístupových kódov, zmazávanie obsahu zariadení a vytváranie podrobných zostáv s atribútmi zariadení.

j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Secure Browser je plnohodnotný webový prehliadač, ktorý poskytuje zabezpečený prístup k podnikovým intranetovým stránkam a umožňuje zaistiť súlad s politikami vzťahujúcimi sa na obsah definovaním politík filtrovania a zabezpečenia webových stránok, ktoré obmedzujú prístup užívateľov iba na schválený webový obsah a ktoré sú založené na rôznych kategóriách obsahu, ako sú napríklad obsah zo sociálnych sietí, nevhodný obsah alebo obsah pochádzajúci zo stránok šíriacich malvér. Pri použití s funkciami na správu mobilných zariadení produktu MaaS360 zahŕňa možnosť zakázania natívnych webových prehliadačov a webových prehliadačov od iných spoločností použitím politiky aplikácií alebo čiernej listiny, na ktorú sa zaradia nechcené webové prehliadače. Umožňuje tiež používať výnimky na bielej listine vzťahujúce sa na webové stránky, obmedzenie objektov cookie, funkcií kopírovania, prilepenia a tlače a umožňuje používať režim kiosku.

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

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser umožňuje podporovaným zariadeniam získať prístup na schválené interné webové stránky bez nutnosti vyžiadania plnohodnotného pripojenia k sieti VPN na úrovni zariadenia.

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

Poskytuje podporu pre zariadenia pripojené k serveru BlackBerry Enterprise Server (BES) využívaním rozhraní BlackBerry API. Medzi funkcie tohto produktu patria vzdialené akcie, ako sú napríklad odoslanie správy, vynulovanie prístupového kódu, priradenie politiky BES a zmazanie obsahu zariadenia, ako aj vytváranie podrobných zostáv s atribútmi zariadenia. Vyžaduje sa inštalácia produktu MaaS360 Cloud Extender. K dispozícii iba pre zariadenia zobrazované alebo spravované pomocou MaaS360 cez BES 5.0.

- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Expense Management umožňuje administrátorovi vytvoriť politiky používania údajov a priradiť ich podporovaným zariadeniam, ktoré sú spravované pomocou MaaS360, ako aj priradiť tieto politiky na úrovni zariadení, skupín alebo globálnej úrovni a nakonfigurovať prahy pre zobrazovanie výstrah a posielanie správ pre sieťové a roamingové používanie údajov.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
Balík produktov obsahujúci MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud a MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
Balík produktov obsahujúci MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud a MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
MaaS360 Secure Mail poskytuje užívateľom zabezpečenú aplikáciu na zvyšovanie kancelárskej produktivity, ktorá im umožňuje používať a spravovať e-maily, kalendár a kontakty, riadiť e-maily a prílohy spôsobom, ktorý bráni úniku údajov, pri ktorom sa obmedzujú možnosti presmerovania alebo presúvania obsahu do iných aplikácií, funkcie vystrihovania, kopírovania a prilepenia a zamykajú sa prílohy v e-mailoch tak, aby sa dali iba zobraziť.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite umožňuje podporovaným aplikáciám v systéme iOS a Android bezpečným spôsobom komunikovať s prostriedkami v internej sieti spoločnosti.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
Balík produktov obsahujúci MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync a MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Threat Management poskytuje vylepšenú ochranu mobilných zariadení s funkciou zisťovania malvéru a vylepšeného zisťovania operácií jailbreak/root. S produktom MaaS360 Mobile Threat Management si môže zákazník nastaviť a spravovať politiky súladu s nariadeniami vzťahujúce sa na zistený malvér a ďalšie zraniteľnosti v bezpečnosti.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
MaaS360 Content Service (SaaS) umožňuje užívateľom odosielať balíky aplikácií a dokumenty do systému na distribúciu obsahu produktu MaaS360.
Zákazníci používajúci produkt MaaS360 Content Service si budú musieť tiež zakúpiť aspoň jedno oprávnenie na oba produkty MaaS360 Content Service Storage (SaaS) a MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
MaaS360 Content Service Storage (SaaS) umožňuje užívateľom kúpiť celkové množstvo úložného priestoru pre údaje, ktorý bude k dispozícii na používanie s produktom MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) umožňuje užívateľom kúpiť celkovú šírku pásma, ktorá bude k dispozícii na používanie s produktom MaaS360 Content Service (SaaS).

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb a dostupnosti pre službu IBM SaaS, ktorá je použiteľná, ak je uvedená v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia doby Predplateného Zákazníka. Beriete na vedomie, že SLA pre vás nepredstavuje žiadnu záruku.

1. Definície

- a. „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- b. „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatené služby IBM SaaS.
- c. „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredo európskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredo európskeho času) v posledný deň mesiaca.
- e. „Zákazník“ predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí službu IBM SaaS priamo od spoločnosti IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením žiadnych hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktoré tejto právnickej osobe vyplývajú z jej zmluvy so spoločnosťou IBM na poskytovanie služby IBM SaaS.
- f. „Doba výpadku“ predstavuje Dobu výpadku aplikácie alebo Dobu výpadku spracovania vstupných údajov, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - problémov spôsobených aplikáciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretích strán
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany Zákazníka alebo tretej strany (vrátane toho, ak k službe IBM SaaS získá prístup iná osoba prostredníctvom Zákazníkovho hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- g. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- h. „Vyššia moc“ znamená Boží zásah (nezavinенú udalosť), terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy alebo príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky zamerané na znepriístupnenie služby (tzv. Denial of Service) a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby IBM SaaS, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.
- i. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby za účelom servisnej údržby.
- j. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udaloosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú službu IBM SaaS, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udaloosti a v primeranej miere

pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaprotokolované v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na Zákazníkovu využívanie služby IBM SaaS.

- b. Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka je povinná predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do 3 pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Žiadosti.
- c. Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.
- d. Spoločnosť za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Dobu výpadku, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Ak Zákazník nahlási súčasný výskyt Udaloostí Doby výpadku aplikácie a Udaloostí Doby výpadku spracovania vstupných údajov, spoločnosť IBM bude prekrývajúce sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie ako dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľkách nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- e. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže odoslať Žiadosť súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac..
- f. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od platného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie služby IBM SaaS a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa žiadosť týka, zníženej o 50 %.
- g. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za službu IBM SaaS.
- h. Spoločnosť IBM primerane zváži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.
- i. **KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVI POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOL'VEK SŤAŽNOSŤAMI.**

3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
Menej ako 99,8 %	2%
Menej ako 98,8 %	5%
Menej ako 95,00 %	10 %

"Dosiahnutá úroveň služieb" vyjadrená v percentách, sa vypočíta ako : (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci, deleno (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> 43 200 celkových minút	= 2% Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 99,8 % Dosiahnutá úroveň poskytovaných služieb počas Zmluvného mesiaca
---	---

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- Služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- Neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými účastníkmi v službe IBM SasS Zákazníka spoločnosti IBM.
- Aktiváciu softvéru.