

IBM MobileFirst Protect (SaaS)

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, kot je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up za obstoječe naročnike
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

2. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS) Charge Metrics

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, dostopa do ponudbe IBM SaaS na kakršen koli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnih koli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za skupno število gigabajtov, ki jih obdela ponudba IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Upravljana odjemalska naprava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Odjemalska naprava je posamezna uporabniška računalniška naprava ali senzorska ali telemetrična naprava s posebnim namenom, ki zahteva izvajanje ali prejme v izvajanje niz ukazov, procedur ali aplikacij iz drugega računalniškega sistema ali ki posreduje podatke v drug računalniški sistem, ki ga običajno imenujemo strežnik ali ga kako drugače upravlja strežnik. Več odjemalskih naprav lahko souporablja dostop do skupnega strežnika. Odjemalska naprava lahko vključuje nekatere zmožnosti obdelave podatkov ali programiranja za omogočanje uporabniškega dela. Naročnik mora pridobiti pooblastila za upravljane odjemalske naprave za vsako odjemalsko napravo, ki jo upravlja storitev IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **Odjemalska naprava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Odjemalska naprava je posamezna uporabniška računalniška naprava ali senzorska ali telemetrična naprava s posebnim namenom, ki zahteva izvajanje ali prejme v izvajanje niz ukazov, procedur ali aplikacij iz drugega računalniškega sistema ali ki posreduje podatke v drug računalniški sistem, ki ga običajno imenujemo strežnik ali ga kako drugače upravlja strežnik. Več odjemalskih naprav lahko souporablja dostop do skupnega strežnika. Odjemalska naprava lahko vključuje nekatere zmožnosti obdelave podatkov ali programiranja za omogočanje uporabniškega dela. Naročnik mora pridobiti pooblastilo za vsako odjemalsko napravo, v kateri se izvaja storitev IBM SaaS, ji posreduje podatke, uporablja storitve, ki jih zagotavlja IBM SaaS, ali do storitve kako

drugače dostopa med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti (PoE), se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

4.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določeno v dokazilu o upravičenosti. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

KOLIČINA POOBLASTIL ZA PODALJŠANJE BO ENAKA TISTI KOLIČINI, KI JE IZMED KOLIČINE PRVOTNEGA NAROČILA IN JAVLJENE MESEČNE PORABE ZA MESEC PRED IZDELAVO RAČUNA ZA PODALJŠANJE VEČJA, RAZEN ČE IBM PREJME OBVESTILO, V KATEREM JE NAVEDENA DRUGAČNA KOLIČINA POOBLASTIL.

KOLIČINA POOBLASTIL ZA PODALJŠANJE ZA PONUDBO STEP UP BO ENAKA KOLIČINI PRVOTNEGA NAROČILA.

4.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju devetdeset (90) dni vnaprej posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni nepopravnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena kot vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati storitev IBM SaaS in se mu tudi onemogoči dostop do te storitve. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora pri IBM-ovem prodajnem zastopniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju oddati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za IBM SaaS je strukturirana podpora na 2. ravni za naročnikovo operativno ekipo in ni podpora za končne uporabnike ter je na voljo med naročniškim obdobjem.

Podpora je zagotovljena prek več kanalov in neprekinjeno. Informacije o podpori za rešitev IBM SaaS so na voljo v portalu produkta.

Cilji pričakovane odzivnosti:

Resnost	Definicija resnosti	Začetna Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	30 minut	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	1 delovna ura	24 ur na dan, 7 dni na teden
3	Srednji vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	2 delovni uri	24 ur na dan, 7 dni na teden
4	Majhen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	3 delovne ure	24 ur na dan, 7 dni na teden

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Omejitev za Step up

Za ponudbe IBM SaaS, ki so označene kot "Step up za obstoječe naročnike" ("Step up SaaS"), mora naročnik predhodno ali sočasno pridobiti zadostne licence za uporabo povezanega IBM-ovega programa, ki je naveden v ponudbi Step up SaaS. Naročnik, ki kupi "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) – Step up za obstoječe naročnike", mora na primer imeti licencirana pooblastila za program, ki je povezan z IBM MobileFirst Protect. Naročnikova pooblastila za Step up SaaS ne smejo preseči njegovih pooblastil za povezani IBM-ov program.

Naročnik ob pridobitvi ponudbe Step up SaaS ne sme uporabiti istih pooblastil za uporabo povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step up SaaS. Če ima naročnik na primer 250 pooblastil za upravljane odjemalske naprave za povezan IBM-ov program in se odloči kupiti 100 pooblastil za upravljane odjemalske naprave Step up SaaS, lahko upravlja 100 upravljanih odjemalskih naprav Step up SaaS v okolju storitve IBM SaaS in 150 upravljanih odjemalskih naprav v programski opremi, ki je nameščena na mestu uporabe.

Naročnik izjavlja, da je pridobil zadostna (1) pooblastila za uporabo licence ter (2) naročnino in podporo za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem ponudbe Step up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podporo za pooblastila IBM-ovega programa, ki jih uporablja skupaj s pooblastili ponudbe Step up SaaS. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za povezane IBM-ove programe prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step up SaaS.

6.2 Piškotki

Naročnik soglaša, da lahko podjetje IBM uporablja piškotke in sledilne tehnologije za zbiranje osebnih podatkov v okviru zbiranja statističnih informacij ter informacij, namenjenih izboljšanju uporabniške izkušnje in/ali prilagoditvi sodelovanja z uporabniki v skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Prenos prek meje

Če naročnik omogoči dostop do osebnih podatkov v okviru ponudb IBM SaaS v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem, v Švici, Turčiji oziroma katerikoli drugi evropski državi, v kateri je sprejeta zakonodaja o zasebnosti ali zaščiti zasebnosti podatkov, naročnik soglaša, da lahko IBM na podlagi ustreznih zakonov in zahtev prenaša prek državne meje vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi

podatki, obdelovalcem ali podobdelovalcem v naslednjih državah zunaj Evropskega gospodarskega prostora in držav, ki imajo po mnenju Evropske komisije ustrezne ravni zaščite:

Ime obdelovalca/podobdelovalca	Vloga (obdelovalec ali podobdelovalec podatkov)	Lokacija
IBM Corporation	Podobdelovalec	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Podobdelovalec	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

Naročnik soglaša, da lahko IBM ob predhodnem obvestilu spremeni seznam držav, če smiselno ugotovi, da je to potrebno zaradi zagotavljanja ponudbe IBM SaaS.

6.4 Zasebnost podatkov EU

Če naročnik omogoči dostop do osebnih podatkov v okviru ponudb IBM SaaS v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem ali v Švici, v Turčiji oziroma drugi evropski državi, v kateri je sprejeta zakonodaja o zasebnosti ali zaščiti zasebnosti podatkov, ali ima naročnik v teh državah pooblaščen uporabnike ali naprave, naročnik kot izključni upravljavec IBM-u dovoli obdelavo osebnih podatkov (kot so ti izrazi opredeljeni v Direktivi EU 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, kot je potrebno za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS v skladu z lastnimi objavljenimi opisi ponudbe IBM SaaS, in naročnik soglaša, da je kakršnakoli takšna obdelava v skladu z njegovimi navodili.

6.5 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

Ponudbe IBM SaaS so vključene v potrdilo o varnem ravnanju z osebnimi podatki Safe Harbor EU-ZDA družbe Fiberlink Communications Corporation (IBM-ova hčerinska družba). IBM in Fiberlink pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, delujeta v skladu z načeli varnega pristana med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki in izjava o potrdilu družbe Fiberlink je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

V primerih, ko IBM-ova načela varnega pristana, sklenjena med ZDA in EU, ne veljajo za prenos osebnih podatkov v EGP, lahko pogodbeni stranki ali njune podružnice sklenejo ločeno standardno pogodbo z nespremenjeno vzorčno klavzulo EU za ustrezne vloge v skladu s sklepom Komisije 2010/87/EU, iz katere so odstranjene izbirne klavzule. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so takšne dogovore sklenile povezane družbe, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima v okviru določb te Pogodbe.

6.6 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoča morebitne spremembe.

6.7 Normativni podatki

Ne glede na kakršnokoli navzkrižje navedb sme IBM hraniti in uporabljati podatke, ki odražajo posamezne izkušnje naročnikovih pooblaščenih uporabnikov s ponudbo IBM SaaS, v zgoščeni in anonimni obliki zapisa (tj. tako, da naročnik ali naročnikovi pooblašчени uporabniki ne morejo biti prepoznani kot vir podatkov in tako, da so odstranjeni vsi osebni podatki, ki bi omogočili identifikacijo naročnika ali naročnikovih pooblaščenih uporabnikov), in sicer samo za namene normativnih raziskav, analiz, prikazov ter poročanja.

6.8 Zakonita uporaba in soglasje

6.8.1 Pooblastilo za zbiranje in obdelavo podatkov

IBM SaaS je zasnovana za oskrbovanje, upravljanje, varovanje, spremljanje in nadzor mobilnih naprav. IBM SaaS zbira informacije od uporabnikov in naprav, ki jih naročnik pooblasti za interakcijo s storitvijo IBM SaaS, na katero je naročen. Informacije, ki jih zbira IBM SaaS, lahko v nekaterih sodnih pristojnostih predstavljajo osebne podatke. Zbrani podatki lahko vključujejo pooblaščen uporabniško ime, telefonsko

številko, registriran e-poštni naslov in lokacijo naprave, identifikacijo uporabnika in zaščiteno zgodovino brskanja, informacije o strojni opremi, programski opremi in nastavitvah za končnega uporabnika ter informacije, ki jih proizvede naprava. Naročnik IBM pooblasti za zbiranje, obdelavo in uporabo teh podatkov v skladu s temi pogoji uporabe.

6.8.2 Informirano soglasje posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki

Uporaba ponudbe IBM SaaS je lahko predmet različnih zakonov in predpisov. IBM SaaS se lahko uporablja samo za zakonite namene in na zakonit način. Naročnik soglaša, da bo uporabljal ponudbo IBM SaaS v skladu z vsemi veljavnimi zakoni, predpisi in pravilniki, ter za to v celoti prevzema odgovornost.

Naročnik soglaša, da je oziroma bo pridobil morebitna informirana soglasja, dovoljenja ali licence, potrebne za omogočanje zakonite uporabe ponudbe IBM SaaS, ter bo IBM-u kot naročnikovemu obdelovalcu podatkov dovolil zbiranje in obdelavo podatkov v okviru ponudbe IBM SaaS. Naročnik pooblašča IBM za pridobitev informiranih soglasij, ki so potrebna za omogočanje zakonite uporabe storitve IBM SaaS, ter za zbiranje in obdelavo podatkov, kot je opisano v licenčni pogodbi za končne uporabnike, ki je na voljo na naslovu <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>.

6.9 Hranjenje podatkov

IBM bo po prenehanju veljavnosti teh pogojev uporabe izbrisal vse zbrane informacije, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, razen tistih, ki jih je treba ohraniti za namene, navedene zgoraj, oziroma če to zahteva veljavna zakonodaja, pravilo ali predpis. V takšnem primeru bo IBM ohranil zbrane informacije za obdobje, ki je zahtevano na podlagi takšnega namena, veljavne zakonodaje, pravila ali predpisa.

Dodatek A

MobileFirst Protect je platforma v oblaku, preprosta za uporabo, ki vključuje vse ključne funkcije za celovito upravljanje sodobnih mobilnih naprav, kot so naprave iPhone, iPad, Android, Kindle Fire ter pametni telefoni Windows Phone in BlackBerry. V nadaljevanju je kratek seznam ponudb IBM SaaS:

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)

Glavne funkcije upravljanja mobilnih naprav (MDM, Mobility Device Management) vključujejo vpis naprave, konfiguracijo, upravljanje varnostnega pravilnika in dejanja naprave, kot so pošiljanje sporočila, iskanje lokacije, zaklepanje in brisanje. Napredne funkcije MDM vključujejo pravila za samodejno skladnost, nastavitve zasebnosti za lastne naprave, ki jih zaposleni uporabljajo na delovnem mestu (BYOD, Bring Your Own Device) ter nadzorne plošče in poročanje za obveščanje o mobilnosti.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications omogoča dodajanje aplikacij in njihovo porazdelitev v podprte naprave, ki jih upravlja MobileFirst Protect. Ponudba vključuje MobileFirst Protect App Catalog – aplikacijo v napravi, s katero si lahko uporabniki ogledajo, namestijo in prejmejo opozorila glede posodobljenih, upravljanih aplikacij.

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect Application Security zagotavlja dodatno zaščito podatkov za aplikacije podjetja, ki med razvojem uporabljajo WorkPlace SDK, ali samodejno integracijo aplikacij iOS za nalaganje aplikacije (.ipa), profila preskrbe in potrdila za podpisovanje. Mobile Application Security v aplikacijo integrira zbirko Secure Productivity Suite. S tem je omogočena enotna prijava, dostop do intraneta prek prehoda Mobile Enterprise Gateway in uveljavljanje nastavitvev za zaščito podatkov.

4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Apps omogoča uporabnikom, ki niso v omrežju podjetja, varen in nemoten dostop do notranjih aplikacijskih virov, ne da bi bilo treba vzpostaviti povezavo z navideznim zasebnim omrežjem (VPN) za celotno napravo.

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content omogoča skrbniku, da lahko doda in porazdeli dokumente v podprte naprave, ki jih upravlja IBM MobileFirst Protect Devices. Ponudba vključuje IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue – vsebnik v napravi, zaščiten z geslom, s katerim lahko uporabniki varno in preprosto dostopajo do dokumentov, si jih ogledajo in dajo v skupno rabo. Vključuje nemoten dostop do porazdeljene vsebine in repozitorijev, kot so SharePoint, Box in Google Drive. Dostop do zasebnih datotek SharePoint in Windows v skupni rabi je na voljo prek MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway. Za dokumente, ki se upravljajo prek MobileFirst Protect, je omogočen nadzor različic, revizija in zaščita prek možnosti pravilnika za preprečevanje izgube podatkov (DLP), kot so zahtevano overjanje, omejena funkcija kopiraj-prilepi in blokirano odpiranje ali skupna raba v drugih aplikacijah.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect Document Sync omogoča uporabnikom, da lahko preprosto in varno sinhronizirajo uporabniško vsebino med upravljanimi mobilnimi napravami. Skrbniki lahko zagotovijo, da se pravilniki, kot so omejitev rezanja, kopiranja in lepljenja ter blokiranje odpiranja ali souporabe vsebine v drugih aplikacijah, uporabljajo za uporabniško vsebino na napravah. Vsebina je varno shranjena (tako v oblaku kot v napravi), do nje pa je mogoče dostopati le prek vsebnika MobileFirst Protect Doc Catalogue.

7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor je zmogljiva zbirka, ki omogoča uporabnikom delo s poslovnimi dokumenti, ko so na poti. Ponudba MobileFirst Protect Secure Editor omogoča:

- izdelavo in urejanje datotek .DOC, .PPT in .XLS;
- predstavitveni način za diapozitive;
- preprosto delo z e-poštnimi prilogami in drugimi datotekami MobileFirst Protect for iOS.

8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Documents omogoča organizacijam, da lahko prek ponudbe MobileFirst Protect Content dodatno ponudijo napravam, ki niso v omrežju podjetja, varen in nemoten dostop do notranjih spletnih mest Connections, spletnih mest SharePoint, souporabe datotek Windows in drugih datotečnih shramb, ne da bi bilo treba vzpostaviti povezavo z navideznim zasebnim omrežjem (VPN) za celotno napravo. Če želi naročnik uporabljati ponudbo MobileFirst Protect Gateway for Documents, mora kupiti ponudbo MobileFirst Protect Content. Podpira iOS 5.0 in Android 4.0 ali novejšo različico.

9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect Email Management vključuje glavne funkcije za podporo produktov Microsoft Exchange ActiveSync in Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync zagotavlja podporo za mobilne naprave, povezane s storitvijo Microsoft Exchange prek protokola ActiveSync. Vključene so osnovne funkcije upravljanja mobilnih naprav, kot so zmožnost konfiguriranja naprav, ustvarjanje, uveljavljanje pravilnikov ActiveSync (koda gesla, blokiranje ali omogočanje dostopa do e-pošte) in izvajanje dejanj naprave, kot je zaklepanje in brisanje ter podrobno poročilo o atributih naprave.
- Lotus Traveler: zagotavlja podporo za mobilne naprave, povezane z IBM Lotus Notes® prek protokola Lotus Traveler. Med funkcije je vključena zmožnost konfiguracije naprav, blokiranje ali omogočanje naprav, uveljavljanje pravilnikov za kode gesel, brisanje vsebine naprav in razvijanje podrobnega poročila o atributih naprav.

10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

MobileFirst Protect Browser je spletni brskalnik z vsemi funkcijami, ki zagotavlja varen dostop do intranetnih spletnih mest podjetja in skladnost pravilnikov vsebine s filtriranjem spletnih mest in določanjem varnostnih pravilnikov, s čimer se zagotovi, da uporabniki dostopajo le do odobrene spletne vsebine, ki temelji na določenih kategorijah vsebine, kot so družabna omrežja, občutljiva vsebina ali zlonamerna spletna mesta. Ponudba vključuje onemogočanje izvernih spletnih brskalnikov in spletnih brskalnikov drugih proizvajalcev prek pravilnika aplikacije ali uvrstitve na črni seznam skupaj s ponudbo MobileFirst Protect Devices. Omogoča beli seznam izjem za spletna mesta, omejitev piškotkov, funkcije kopiranja, lepljenja in tiskanja ter omogočanje načina prodajnega avtomata.

11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Browser omogoča, da lahko podprte naprave dostopajo do odobrenih notranjih spletnih mest, ne da bi bilo treba vzpostaviti povezavo z navideznim zasebnim omrežjem (VPN) na ravni celotne naprave.

12. IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)

Nudi podporo za mobilne naprave, povezane s strežnikom BlackBerry Enterprise Server (BES), z uporabo API-jev BlackBerry. Funkcije vključujejo oddaljena dejanja, kot so pošiljanje sporočila, ponastavitev kode gesla, dodeljevanje pravilnika BES in brisanje vsebine ter podrobno poročanje o atributih naprave. Treba je namestiti programsko opremo MobileFirst Protect Cloud Extender. Na voljo samo za naprave, ki si jih je mogoče ogledati ali jih upravljati z MobileFirst Protect prek BES 5.0.

13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses omogoča skrbniku, da lahko ustvari pravilnike o uporabi podatkov in jih dodeli podprtim napravam, ki jih upravlja MobileFirst Protect, ter nadalje dodeli te pravilnike na ravni naprave, skupine ali na globalni ravni ter konfigurira pragove opozoril in pošiljanje sporočil za uporabo podatkov v omrežju in gostujočih podatkov.

14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Zbirka/paket produktov, ki vključuje MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content in MobileFirst Protect Expenses.

15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

Zbirka/paket produktov, ki vključuje MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content in MobileFirst Protect Browser.

16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

MobileFirst Protect Secure Mail zagotavlja ločeno in varno aplikacijo za produktivnost v pisarni, s katero lahko uporabniki dostopajo do in upravljajo e-pošto, koledar in stike ter nadzorujejo e-poštna sporočila in priloge, s čimer se prepreči uhajanje podatkov, tako da se omeji posredovanje ali premik vsebine v druge aplikacije, uveljavi overjanje, omeji možnost izreži-kopiraj-prilepi in zaklenejo e-poštne priloge, tako da so na voljo le za ogled.

17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway Suite omogoča podprtim aplikacijam v sistemih iOS in Android, da lahko varno in nemoteno komunicirajo z viri v notranjem omrežju podjetja.

18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)

Zbirka/paket produktov, ki vključuje MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor in MobileFirst Protect Document Sync.

19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)

MobileFirst Protect Threat Management omogoča izboljšano mobilno varnost z zaznavanjem mobilne zlonamerne programske opreme in naprednim zaznavanjem nasilnega prevzema nadzora nad napravo (jailbreak/root). S ponudbo MobileFirst Protect Threat Management lahko naročnik nastavi in upravlja pravilnike o skladnosti na podlagi zaznane zlonamerne programske opreme in drugih varnostnih ranljivosti.

20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service (SaaS) omogoča uporabnikom, da lahko prenesejo pakete aplikacij in dokumente v sistem za porazdelitev MobileFirst Protect Content Distribution.

Naročniki s ponudbo MobileFirst Protect Content Service morajo prav tako pridobiti vsaj eno pooblastilo za ponudbo MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) in ponudbo MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS).

21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) omogoča uporabnikom, da lahko kupijo celoten prostor za shranjevanje podatkov, ki je na voljo za uporabo s ponudbo MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) omogoča uporabnikom, da lahko kupijo celotno pasovno širino, ki je na voljo za uporabo s ponudbo MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Majhnim in srednje velikim podjetjem omogoča, da lahko hitro in preprosto oddaljeno konfigurirajo pametne telefone in tablične računalnike, uveljavijo varnostne pravilnike, prenesejo aplikacije in dokumente ter zaščitijo podatke v poslovnih in osebnih napravah. Naročnik lahko pridobi dostop do ustreznih zmožnosti za upravljanje mobilnosti v podjetju na način, ki je hiter, preprost in cenovno ugoden.

24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Naročniku omogoča vpis, konfiguriranje, upravljanje, zaščito in poročanje v napravah s sistemoma OS X in Windows, skupaj s pametnimi telefoni in tabličnimi računalniki. Organizacije lahko vzdržujejo dosledne varnostne pravilnike in profile tako v napravah podjetja kot v napravah zaposlenih v okviru iste konzole za upravljanje MobileFirst Protect.

24.1 Windows

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) za računalnike s sistemom Windows omogoča vpis prek zraka (OTA – Over The Air) ter poročanje o upravljanju zaloge na podlagi informacij o strojni opremi, operacijskem sistemu in programski opremi. Modul poročanja o varnosti končne točke omogoča interaktivno poročanje in analizo podatkov za aplikacije, ki jih zagotovi naročnik, kot so protivirusna zaščita, varnostno kopiranje/obnovitev, šifriranje podatkov in osebni požarni zid ter manjkajoči popravki za operacijski sistem. Modul zaščite podatkov omogoča interaktivno poročanje in analizo za varnostne storitve, kar vključuje šifriranje podatkov, preprečevanje uhajanja podatkov in varnostno kopiranje/obnovitev ter druge

integrirane aplikacije. Podprti so operacijski sistemi Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ in Windows 8+ Pro (vključno z 32-bitno in 64-bitno različico, kjer je ustrezno).

Vključena dejanja naprave:

- Pošiljanje sporočila v napravo
- Zaklepanje naprave
- Iskanje naprave (zahtevana je ponudba MobileFirst Protect Laptop Location)
- Ustavitev/zagon/vnovični zagon storitev
- Zaustavitev/vnovični zagon
- Brisanje trdega diska
- Konfiguriranje nastavitvev popravkov
- Porazdelitev programske opreme

24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) za računalnike s sistemom Mac OS X omogoča vpis prek zraka (OTA – Over The Air) ter poročanje o upravljanju zaloge na podlagi informacij o strojni opremi, operacijskem sistemu in programski opremi. Modul poročanja o varnosti končne točke omogoča interaktivno poročanje in analizo podatkov za aplikacije, ki jih zagotovi naročnik, kot so protivirusna zaščita, varnostno kopiranje/obnovitev, šifriranje podatkov in osebni požarni zid ter manjkajoči popravki za operacijski sistem. Modul zaščite podatkov omogoča interaktivno poročanje in analizo za storitve zaščite podatkov, kar vključuje šifriranje podatkov. Modul upravljanja konfiguracije omogoča oddaljeno upravljanje več nastavitvev naprav in uporabniških nastavitvev, kar vključuje geslo, e-pošto, navidezno zasebno omrežje (VPN) in Wi-Fi. Podprt je operacijski sistem Mac OS X različice 10.7.3 ali novejše različice.

Vključena dejanja naprave:

- Zaklepanje naprave
- Brisanje trdega diska
- Spreminjanje pravilnika naprave

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) omogoča iskanje podprtih prenosnikov in tabličnih računalnikov. MobileFirst Protect sporoči lokacijo povezave Wi-Fi ali koordinate naslova IP in prevede te podatke v naslov, ki ga je mogoče preprosto prepoznati. Ko ima naprava vzpostavljeno povezavo, je mogoče pridobiti njeno trenutno lokacijo. MobileFirst Protect shranjuje sporočene lokacije, tako da si je mogoče ogledati zgodovino lokacij. Zahtevana je ponudba IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Windows. Podprti so operacijski sistemi Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ in Windows 8+ Pro (vključno z 32-bitno in 64-bitno različico, kjer je ustrezno).

26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Zagotavlja zmožnosti ponudbe MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) in vključuje še naslednje zmožnosti:

- Omogoča nalaganje paketov v platformo MobileFirst Protect Content Service (SaaS) in načrtovanje porazdelitve obremenitve v naprave, ki jih upravlja storitev MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Microsoft Windows. Naročnik ima nadzor nad vsemi vidiki porazdelitve, vključno z navodili za namestitvev in ciljanjem na ravni naprave, skupine ali na globalni ravni. Naročnik je v celoti odgovoren za pakete in izdelavo namestitvene datoteke. IBM ne zagotavlja podpore za izdelavo namestitvenega paketa.

27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

Organizacije lahko vzdržujejo dosledne varnostne pravilnike in profile tako v napravah podjetja kot v napravah zaposlenih v okviru iste konzole za upravljanje.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)

Vključuje IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) in IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS).

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Vključuje IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) in IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS).

30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

Vključuje IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS), IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) in IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS).

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Majhnim in srednje velikim podjetjem omogoča, da oddaljeno konfigurirajo pametne telefone in tablične računalnike, uveljavijo varnostne pravilnike, prenesejo aplikacije in dokumente ter zaščitijo podatke v poslovnih in osebnih napravah.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju obdobja naročnine. Naročnik razume, da pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

1. Definicije

- a. **Pooblaščen kontaktna oseba** je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- b. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na IBM SaaS.
- c. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.
- d. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po greenwiškem srednjem času (GMT) prvega dne v mesecu do 23:59 po greenwiškem srednjem času (GMT) zadnjega dne v mesecu.
- e. **Naročnik** je pravna oseba, ki je naročena na IBM SaaS neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev IBM SaaS nobenih neizpolnjenih bistvenih obveznosti, vključno s plačilnimi obveznostmi.
- f. **Nerazpoložljivost** - pomeni nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost obdelovanja dohodnih podatkov, ki velja za ustrezno raven storitev, prikazano v tabeli spodaj. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovane nerazpoložljivosti sistema;
 - Višje sile;
 - težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe;
 - dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretjih oseb (vključno s pridobitvijo dostopa do ponudbe IBM SaaS s strani kogar koli, ki uporabi naročnikova gesla ali opremo);
 - nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove združljivosti s katero koli zasnovo, specifikacijami ali navodili, ki jih je navedel naročnik ali v njegovem imenu tretja oseba.
- g. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. **Višja sila** je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, odredbe in omejitve, virusi, napadi na omrežje, ki povzročijo odpoved njegovega delovanja, in drugo zlonamerno ravnanje, izpadi infrastrukture in omrežne povezljivosti ali kateri koli drug razlog za nerazpoložljivost storitve IBM SaaS, na katerega IBM ni mogel vplivati.
- i. **Načrtovana sistemska nerazpoložljivost** je načrtovan izpad ponudbe IBM SaaS za namene vzdrževanja.
- j. **Raven storitve** je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezen dogodek vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom za ustrezno ponudbo IBM SaaS v skladu z IBM-ovim postopkom za prijavo težav najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki je potreben za prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve IBM SaaS.

- b. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora predložiti zahtevek za stroške za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.
- c. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse primerne podrobnosti glede zahtevka, kar med drugim vključuje podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.
- d. IBM bo interno meril skupno nerazpoložljivost tekom posameznega pogodbenega meseca, ki se nanaša na ustrezno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Če naročnik sočasno prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelave dohodnih podatkov, bo IBM prekrivajoča obdobja nerazpoložljivosti obravnaval kot eno, ne dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM dodelil najvišji uporabljeni dobropis za razpoložljivost na osnovi dosežene ravni storitve tekom pogodbenega meseca, kot je prikazano v spodnjih tabelah. IBM ne bo odgovoren za več stroškov za razpoložljivost za iste dogodke v istem pogodbenem mesecu.
- e. Za storitev v svežnju (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v svežnju in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo IBM SaaS v svežnju v kateremkoli pogodbenem mesecu, pri čemer IBM ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno storitev IBM SaaS v svežnju v kateremkoli pogodbenem mesecu.
- f. Če je naročnik pridobil ponudbo IBM SaaS pri veljavnem IBM-ovem prodajnem zastopniku v okviru ponovne prodaje, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, bo dobropis za razpoložljivost izračunan na podlagi tedaj veljavne predlagane cene naročniškega razmerja (Relationship Suggested Volume Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.
- g. Skupni dobropisi za razpoložljivost, priznani za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.
- h. IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih evidencah, te evidence pa imajo v primeru navzkrižja s podatki v naročnikovih evidencah tudi prednost.
- i. **DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, IZDANI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.**

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Dosežena raven storitve (v pogodbenem mesecu)	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

"Dosežena raven storitve", izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

<p>Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut</p> <hr/> <p>Skupaj 43.200 minut</p>	<p>= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu</p>
---	--

4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljeni naročnika na IBM SaaS.
- Podporna programska oprema.