

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM MobileFirst Protect (SaaS)

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

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

- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up za postojeće korisnike
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up za postojeće korisnike
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up za postojeće korisnike
- 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)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multiplexiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Gigabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Gigabajt se definira kao 2 na tridesetu potenciju bajtova podataka (1,073,741,824 bajtova). Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Gigabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Upravljeni Klijentov uređaj** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijentov uređaj je jedan korisnički računalni uređaj, senzor posebne namjene ili telemetrijski uređaj koji zahtijeva izvođenje ili prima na izvođenje skup naredbi, procedura ili aplikacija od drugog računalnog sustava ili dostavlja podatke drugom računalnom sustavu koji se obično naziva poslužitelj ili kojim na neki drugi način upravlja poslužitelj. Više Klijentovih uređaja može dijeliti pristup zajedničkom poslužitelju. Klijentov uređaj može imati mogućnosti obrade ili biti programibilan kako bi korisniku omogućio rad. Klijent mora pribaviti ovlaštenja Upravljanog Klijentovog uređaja za svaki Klijentov uređaj kojim upravlja IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- d. **Klijentov uređaj** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijentov uređaj je jedan korisnički računalni uređaj, senzor posebne namjene ili telemetrijski uređaj koji zahtijeva izvođenje ili prima na izvođenje skup naredbi, procedura ili aplikacija od drugog računalnog sustava ili dostavlja podatke drugom računalnom sustavu koji se obično naziva poslužitelj ili kojim na neki drugi način upravlja poslužitelj. Više Klijentovih uređaja može dijeliti pristup zajedničkom poslužitelju. Klijentov uređaj može imati mogućnosti obrade ili biti programibilan kako bi korisniku omogućio rad. Klijent mora dobiti ovlaštenja za svaki Klijentov uređaj koji izvodi IBM SaaS, pruža

mu podatke, koristi njegove usluge ili mu na neki drugi način pristupa tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnim partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

KOLIČINA OVLAŠTENJA OBNAVLJANJA ĆE BITI JEDNAKA ILI VEĆA OD ORIGINALNE KOLIČINE NARUDŽBE ILI MJESEČNO PRIJAVLJENE UPOTREBE ZA MJESEC PRIJE GENERIRANJA RAČUNA ZA OBNAVLJANJE OSIM AKO IBM NE PRIMI OBAVIJEST KOJA NAVODI DRUGAČIJU KOLIČINU OVLAŠTENJA.

KOLIČINA OVLAŠTENJA OBNAVLJANJA ZA STEP UP PONUDU ĆE BITI JEDNAKA ORIGINALNOJ KOLIČINI NARUDŽBE.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnim partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva raskid Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Klijentu onemogućí pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Klijentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Klijent treba naručiti novi Period pretplate od Klijentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS je strukturirana podrška druge razine na Operativni tim Kupca, ne podrška Krajnjeg korisnika i dostupna je za vrijeme perioda pretplate.

Podrška je osigurana kroz više kanala; 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Informacije koje se odnose na podršku IBM SaaS rješenja se nalaze na portalu proizvođača.

Ciljevi Očekivanih odaziva:

Ozbilnost	Definicija ozbiljnosti	Inicijalno Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	30 minuta	24x7
2	Visoki utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	1 poslovni sat	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
3	Srednji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	2 poslovna sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu
4	Nizak utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme	3 poslovna sata	24 sata na dan, 7 dana u tjednu

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Ograničenje nadogradnje

Za IBM SaaS ponude koje su označene kao "Step up za postojeće korisnike" ("Step up SaaS"), Klijent mora prethodno ili istovremeno pribaviti odgovarajuća licencna ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program naveden u nazivu Step u SaaS ponude. Na primjer, Klijent koji kupi "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) – Step up za postojeće korisnike" mora imati licencna prava za pridruženi IBM-ov program IBM MobileFirst Protect. Klijentova ovlaštenja za Step up SaaS nadogradnje ne mogu premašiti Klijentova ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program.

Kada Klijent stekne Step up SaaS, Klijent ne može u instalacijskoj okolini na lokaciji koristiti ista pridružena ovlaštenja licence IBM-ovog programa i ovlaštenja Step up SaaS-a. Na primjer, ako Klijent ima 250 ovlaštenja Upravljanog Klijentovog uređaja za pridruženi IBM program i odluči kupiti 100 ovlaštenja Step up SaaS Upravljanog Klijentovog uređaja, Klijent može upravljati sa 100 Step up SaaS Upravljanih Klijentovih uređaja iz IBM SaaS okoline i 150 Upravljanih Klijentovih uređaja sa softvera instaliranog na lokaciji.

Klijent izjavljuje da je stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program (ili programe). Tijekom Perioda pretplate za Step up SaaS Klijent mora održavati aktivnu Pretplatu i podršku za ovlaštenja IBM-ovog programa koja se koriste zajedno s ovlaštenjima Step up SaaS-a. U slučaju da je Klijentova licenca za korištenje pridruženog IBM-ovog programa (ili više programa) ili Klijentova Pretplata i podrška za IBM-ov program (ili programe) raskinuta, prestat će Klijentovo pravo na korištenje Step up SaaS-a.

6.2 Cookieji

Klijent prihvaća da IBM može koristiti cookieje i tehnologije praćenja za prikupljanje osobnih podataka kod prikupljanja statistika o korištenju i informacija dizajniranih za poboljšavanje iskustva korisnika i/ili prilagodbu interakcija s korisnicima u skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Prijenosi preko granica države

Ako Klijent stavi IBM SaaS ponudama na raspolaganje Osobne podatke u zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj, Švicarskoj ili Turskoj i u bilo kojoj europskoj zemlji koja je propisala

lokalne zakone o tajnosti ili zaštiti podataka, Klijent prihvaća da IBM može obrađivati Sadržaj, uključujući bilo koje Osobne podatke, u skladu s relevantnim zakonima i zahtjevima, preko granica države, koristeći obrađivače i podobrađivače u sljedećim zemljama izvan europskog ekonomskog područja i zemljama za koje Europska komisija smatra da imaju adekvatnu razinu sigurnosti:

Ime obrađivača/podobrađivača	Uloga (Obrađivač ili podobrađivač podataka)	Lokacija
IBM Corporation	Podobrađivač	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Podobrađivač	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

Klijent prihvaća da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje IBM SaaS-a.

6.4 Privatnost podataka u EU-u

Ako Klijent stavi Osobne podatke na raspolaganje IBM SaaS ponudama u zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj ili Švicarskoj, Turskoj i bilo kojoj drugoj europskoj zemlji koja je propisala lokalne zakone o tajnosti ili zaštiti podataka ili ako Klijent ima ovlaštene korisnike ili uređaje u tim zemljama, tada Klijent kao jedini kontroler imenuje IBM kao obrađivača za obradu (kako su ti izrazi definirani u EU Direktivi 95/46/EC) Osobnih podataka. IBM obrađuje takve Osobne podatke samo u mjeri koja je potrebna da bi IBM SaaS ponuda bila dostupna u skladu s IBM-ovim objavljenim opisima IBM SaaS-a i Klijent prihvaća da je takva obrada u skladu s Klijentovim uputama.

6.5 Safe Harbor usklađenost

IBM SaaS ponude su uključene u Fiberlink Communications Corporation (IBM-ovo društvo kćer) US-EU Safe Harbor certifikaciju. IBM i Fiberlink (IBM podružnica/društvo kćer) se pridržavaju U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili Fiberlink-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Kada se IBM-ov US-EU Safe Harbor Framework ne primjenjuje na prijenos Osobnih podataka u EEA-u, strane ili njihova odgovarajuća društva kćeri mogu sklopiti posebne standardne, nemodificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje fakultativnih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopile podružnice/povezana društva će se rješavati kao da su spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

6.6 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.7 Normativni podaci

Bez obzira na bilo što suprotno, samo u svrhu normativnih istraživanja, analiza, demonstracija i izvještavanja, IBM može zadržati i koristiti u agregiranom i anonimnom formatu (to jest tako da vi ili vaši ovlašteni korisnici ne možete biti identificirani kao izvor podataka i tako da se osobno identificirajuće informacije koje dozvoljavaju identifikaciju Klijenta ili Klijentovih ovlaštenih korisnika uklone) podatke koji odražavaju individualna iskustva Klijentovih ovlaštenih korisnika s IBM SaaS-om.

6.8 Zakonsko korištenje i odobrenja

6.8.1 Ovlaštenje za prikupljanje i obradu podataka

IBM SaaS je oblikovan za dodjelu, upravljanje, osiguravanje, nadgledanje i kontrolu mobilnih uređaja. IBM SaaS će prikupiti informacije od korisnika i uređaja koje ste ovlastili za interakciju s IBM SaaS-om na koji je Klijent pretplaćen. IBM SaaS prikuplja informacije koje se samostalno ili u kombinaciji u nekim pravnim nadležnostima mogu smatrati osobnim informacijama. Prikupljeni podaci mogu uključivati ime ovlaštenog korisnika, telefonski broj, registriranu adresu e-pošte i lokaciju uređaja, ID korisnika i

osiguranu povijest pretraživanja, informacije o hardveru, softveru i postavkama uređaja krajnjeg korisnika i informacije koje generira uređaj. Klijent ovlašćuje IBM da prikuplja, obrađuje i koristi te informacije u skladu s odredbama ovih Uvjeta upotrebe.

6.8.2 Informirano odobrenje od subjekata podataka

Upotreba IBM SaaS-a može biti uređena raznim zakonima i pravilima. IBM SaaS se može koristiti samo u zakonite svrhe i na zakoniti način. Klijent potvrđuje da će koristiti IBM SaaS u skladu s i preuzima svu odgovornost za usklađivanje s primjenjivim zakonima, propisima i politikama.

Klijent potvrđuje da je dobio ili da će dobiti potpuno informirane pristanke, dozvole ili licence potrebne za omogućavanje zakonite upotrebe IBM SaaS i za prikupljanje i obradu informacija od strane IBM-a kao vašeg obrađivača podataka u IBM SaaS-u. Klijent ovime ovlašćuje IBM da dobije potpuno informirane suglasnosti potrebne za omogućavanje zakonite upotrebe IBM SaaS-a i za prikupljanje i obradu informacija kako je opisano u ugovoru licenci za krajnjeg korisnika dostupnom na <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Zadržavanje podataka

IBM će izbrisati sve prikupljene informacije, koje mogu uključivati Osobne podatke, nakon raskida ovih Uvjeta upotrebe, osim informacija koje je potrebno zadržati u svrhe navedene iznad ili u skladu s mjerodavnim pravom, pravilom ili propisom. U tom slučaju, IBM će zadržati prikupljene informacije onoliko koliko to traži takav primjenjivi zakon, pravilo ili propis.

Dodatak A

MobileFirst Protect je cloud platforma koja se jednostavno koristi i koja sadrži sve bitne funkcionalnosti za kompletno upravljanje današnjim mobilnim uređajima, uključujući iPhone, iPad, Android, Kindle Fire uređaje, Windows Phone i BlackBerry smartphone. U nastavku je kratak opis IBM SaaS ponuda:

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)

Osnovne funkcije upravljanja mobilnosti uređaja (MDM) uključuju uključivanje uređaja, konfiguraciju, upravljanje politikom sigurnosti i akcije uređaja, kao slanje poruka, lociranje, zaključavanje i brisanje. Napredne MDM funkcije uključuju automatizirana pravila usklađenja, postavke privatnosti donesi vlastiti uređaj (BYOD) i Mobility Intelligence kontrolne ploče i izvještavanje.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications daje mogućnost dodavanja aplikacija i distribuiranja na podržane uređaje kojima upravlja MobileFirst Protect. To uključuje MobileFirst Protect App Catalog, aplikaciju na uređaju pomoću koje korisnici mogu pregledavati aplikacije, instalirati ih i primati obavijesti o ažuriranim, upravljanim aplikacijama.

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect Application Security pruža dodatnu zaštitu podataka za aplikacije poduzeća koje koriste WorkPlace SDK za vrijeme razvoja ili pruža mogućnost jednostavnog učitavanja aplikacije (.ipa), pridruživanja profila dodjele i automatske integracije potpisnog certifikata za iOS aplikacije. Mobile Application Security integrira aplikaciju sa Secure Productivity Suite. To omogućava jednostruku prijavu, Intranet pristup kroz Mobile Enterprise Gateway i provođenje postavki sigurnosti podataka.

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

MobileFirst Protect Gateway for Apps daje korisnicima izvan mreže poduzeća siguran, jednostavan pristup internim resursima aplikacije bez potrebe za VPN vezom između uređaja.

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content omogućuje administratoru dodavanje i distribuiranje dokumenata na podržane uređaje kojima upravlja IBM MobileFirst Protect Devices. Uključuje IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue, lozinkom zaštićeni spremnik na uređaju koji korisnicima pruža siguran i jednostavan način pristupanja dokumentima, pregledavanja dokumenata i dijeljenja dokumenata. To uključuje jednostavan pristup na distribuirani sadržaj i spremišta kao SharePoint, Box i Google Drive. Pristup privatnim SharePoint i Windows dijeljenjima datoteka dostupan je putem MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gatewaya. Dokumenti kojima se upravlja koristeći MobileFirst mogu se verzijski kontrolirati, revidirati i osigurati kroz opcije politike prevencije gubitka podataka (DLP), kao što je traženje provjere identiteta, ograničavanje funkcionalnosti kopiranja i lijepljenja i blokiranje otvaranja ili dijeljenja u drugim aplikacijama.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect Document Sync korisnicima pruža mogućnost jednostavne i sigurne sinkronizacije korisničkog sadržaja na upravljanim mobilnim uređajima. Administratori mogu osigurati da su politike, kao ograničavanje rezanja-kopiranja-lijepljena i blokiranje otvaranja ili dijeljenja sadržaja u drugim aplikacijama, uspostavljene za korisnički sadržaj na uređajima. Sadržaj se pohranjuje zaštićen u cloudu i na uređaju i pristupa mu se samo koristeći MobileFirst Protect Doc Catalogue.

7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor je snažan uredski komplet koji omogućuje korisnicima da rade na poslovnim dokumentima u hodu. MobileFirst Protect Secure Editor omogućuje:

- Kreiranje i uređivanje .DOC, .PPT i .XLS datoteka.
- Način predstavljanja za slajdove
- jednostavan rad s prilogima e-pošte i drugim datotekama iz MobileFirst Protect for iOS.

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

Koristeći MobileFirst Protect Gateway for Documents, organizacije mogu upotrijebiti MobileFirst Protect Content kako bi uređajima izvan mreže poduzeća dodatno ponudile siguran, neprimjetan pristup internim Connections stranicama, SharePoint stranicama, Windows dijeljenjima datoteka i drugim spremištima, bez potrebe za punom VPN vezom uređaja. Da biste mogli koristiti MobileFirst Protect Gateway for Documents, morate kupiti MobileFirst Protect Content. Podržava iOS 5.0 i Android 4.0 ili viši.

9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect Email Management sadrži ključne komponente za podršku Microsoft Exchange ActiveSynca i Lotus Travelera.

- Exchange ActiveSync: Daje podršku za mobilne uređaje koji se povezuju na Microsoft Exchange preko ActiveSync protokola. Komponente uključuju osnovne funkcije upravljanja mobilnim uređajem, kao što je mogućnost konfiguriranja mobilnih uređaja, kreiranje; provođenje AciveSync politika (šifra prolaza, blokiranje ili dozvola pristupa na e-poštu); i poduzimanje akcija uređaja, kao zaključavanje i brisanje i detaljni izvještaj o obilježjima uređaja.
- Lotus Traveler: Daje podršku za mobilne uređaje koji se povezuju na IBM Lotus Notes® preko Lotus Traveler protokola. Funkcije uključuju mogućnost konfiguriranja uređaja, blokiranje ili dozvoljavanje uređaja, provođenje politika šifre prolaza, brisanje uređaja i razvoj detaljnog izvještaja o obilježjima uređaja.

10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

MobileFirst Protect Browser je web pretražitelj sa svim funkcijama za omogućavanje sigurnog pristupa na internet stranice poduzeća i provođenje usklađenosti politika sadržaja definiranjem filtriranja web stranica i politika sigurnosti kako bi se osiguralo da korisnici pristupaju samo odobrenom web sadržaju koji se temelji na raznim kategorijama sadržaja, filtrirajući društvene mreže, eksplicitne stranice ili stranice koje sadrže malware. Uključuje mogućnost onemogućavanja izvornih preglednika i web preglednika treće strane kroz politiku aplikacije ili stavljanjem na crnu listu kada se kombinira s MobileFirst Protect Devices. Dozvoljava popis dopuštenih iznimaka za web stranice, ograničavanje cookieja; funkcije kopiranja, lijepljenja i ispisa; i omogućavanje Kiosk načina.

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

MobileFirst Protect Gateway for Browser dozvoljava da podržani uređaji pristupe odobrenim internim web stranicama bez traženja VPN povezivanja na razini punog uređaja.

12. IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)

Daje podršku za BlackBerry Enterprise Server (BES) povezane mobilne uređaje korištenjem BlackBerry API-ja. Funkcije uključuju udaljene akcije poput slanja poruke, resetiranja šifre prolaza, dodjele BES politike i brisanje i detaljno izvještavanje o obilježjima uređaja. Potrebno je instalirati MobileFirst Protect Cloud Extender. Ovo je dostupno samo za uređaje koji se pregledavaju ili kojima se upravlja koristeći MobileFirst Protect do BES verzije 5.0.

13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses omogućuje administratoru da kreira politike upotrebe podataka i dodijeli ih podržanim uređajima kojima upravlja MobileFirst Protect te da dodijeli te politike na razini uređaja, grupe ili globalno i konfigurira pragove uzbuna i slanje poruka za mrežnu i roaming upotrebu podataka.

14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Skup/paket proizvoda koji uključuje MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content i MobileFirst Protect Expenses.

15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

Skup/paket proizvoda koji uključuje MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content i MobileFirst Protect Browser.

16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

MobileFirst Protect Secure Mail pruža zasebnu i sigurnu aplikaciju uredske produktivnosti tako da korisnici mogu pristupiti i upravljati e-poštom, kalendarom i kontaktima s mogućnošću kontroliranja e-pošte i priloga kako bi se spriječilo curenje podataka ograničavanjem mogućnosti prosljeđivanja ili premještanja sadržaja u druge aplikacije, za provođenje provjere identiteta, ograničavanje rezanja-kopiranja-lijepljenja i zaključavanje priloga e-pošte tako da se mogu samo pregledavati.

17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway Suite dozvoljava da podržane aplikacije na iOS-u i Androidu sigurno i neprimjetno komuniciraju natrag s resursima u internoj mreži poduzeća.

18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)

Skup/paket proizvoda koji uključuje MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor i MobileFirst Protect Document Sync.

19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)

MobileFirst Protect Threat Management pruža poboljšanu sigurnost mobilnih uređaja s otkrivanjem malwarea na mobilnim uređajima i naprednim otkrivanjem jalibreaka/roota. Koristeći MobileFirst Protect Threat Management, Klijent može postaviti i upravljati politikama usklađenosti koje se odnose na otkriveni malware i druge sigurnosne ranjivosti.

20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service (SaaS) korisnicima pruža mogućnost učitavanja paketa aplikacija i dokumenata u MobileFirst Protect Content Distribution sustav.

Klijenti koji imaju MobileFirst Protect Content Service moraju kupiti barem jedno ovlaštenje za MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) i MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS).

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

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) korisnicima pruža mogućnost kupnje ukupne količine prostora za pohranu podataka koji će se koristiti uz MobileFirst Protect Content Service (SaaS)

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

MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) korisnicima pruža mogućnost kupnje ukupne pojase širine koja će se koristiti uz MobileFirst Protect Content Service (SaaS)

23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Pružuje malim i srednjim poduzećima mogućnost da na brz i jednostavan način na daljinu konfiguriraju pametne telefone i tablete, primijene sigurnosne politike, predaju aplikacije i dokumente i zaštite podatke na korporativnim i osobnim uređajima. Možete na brz, jednostavan i pristupačan način pristupiti mogućnostima upravljanja mobilnim uređajima koje su odgovarajuće za vaše poslovanje.

24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Klijentu pruža mogućnost pristupa, konfiguracije, upravljanja, zaštite i izvještavanja na OS X i Windows PC uređajima, uz pametne telefone i tablete. Organizacije mogu održavati dosljedne sigurnosne politike i profile na korporativnim i privatnim uređajima zaposlenika unutar iste MobileFirst Protect konzole za upravljanje.

24.1 Windows

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) za Windows PC-e omogućuje bežični pristup i izvještavanje o upravljanju inventara za hardver, operativni sustav i softver. Modul za izvještavanje o sigurnosti krajnje točke pruža interaktivno izvještavanje i analizu podataka za Klijentove aplikacije, na primjer za antivirusni program, sigurnosno kopiranje/obnavljanje, šifriranje podataka i privatni vatrozid te zakrpe operativnog sustava koje nedostaju. Modul za zaštitu podataka pruža interaktivno izvještavanje i analizu za sigurnosne usluge, uključujući šifriranje podataka, sprečavanje curenja podataka i sigurnosno kopiranje/obnavljanje te druge integrirane aplikacije. Podržava Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ i Windows 8+ Pro (uključujući 32-bitne i 64-bitne verzije ako one postoje).

Radnje dostupne za uređaj uključuju:

- Slanje poruke uređaju
- Zaključavanje uređaja
- Lociranje uređaja (potreban je MobileFirst Protect Laptop Location)
- Zaustavljanje/pokretanje/ponovno pokretanje usluga
- Gašenje/ponovno pokretanje
- Brisanje tvrdog diska
- Konfiguracija postavki zakrpe
- Distribucija softvera

24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) za Mac OS X omogućuje bežični pristup i izvještavanje o upravljanju inventara za hardver, operativni sustav i softver. Modul za izvještavanje o sigurnosti krajnje točke pruža interaktivno izvještavanje i analizu podataka za Klijentove aplikacije, na primjer za antivirusni program, sigurnosno kopiranje/obnavljanje, šifriranje podataka i privatni vatrozid te zakrpe operativnog sustava koje nedostaju. Modul za zaštitu podataka pruža interaktivno izvještavanje i analizu za usluge sigurnosti podataka, uključujući šifriranje podataka. Modul za upravljanje konfiguracijom omogućuje daljinsko upravljanje većim brojem uređaja i korisničkih postavki, uključujući lozinku, e-poštu, VPN i Wi-Fi. Podržava Mac OS X verziju 10.7.3 i više verzije.

Radnje dostupne za uređaj uključuju:

- Zaključavanje uređaja
- Brisanje tvrdog diska
- Promjena politike uređaja

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) pruža mogućnost lociranja podržanih prijenosnih računala i tableta. MobileFirst Protect izvještava o lokaciji koordinata za Wi-Fi ili IP adresu i pretvara te podatke u prepoznatljivu adresu. Kada je uređaj online, može se dohvatiti njegova trenutna lokacija. MobileFirst Protect pohranjuje prijavljene lokacije, što znači da je dostupna povijest lokacija koja se može pregledati. Morate imati IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Windows. Podržava Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ i Windows 8+ Pro (uključujući 32-bitne i 64-bitne verzije ako one postoje).

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

Pružajući mogućnosti ponude MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) i dodaje sljedeće mogućnosti:

- Omogućuje predavanje paketa u platformu MobileFirst Protect Content Service (SaaS) i određivanje rasporeda distribucije korisnog sadržaja na uređaje kojima upravlja usluga MobileFirst Protect Laptop (SaaS) za Microsoft Windows. Vi kontrolirate sve aspekte distribucije, uključujući upute za instalaciju i određivanje ciljeva distribucije na razini uređaja, grupe ili globalno. Vi ste odgovorni za pakiranje i kreiranje instalacijske datoteke. IBM ne pruža podršku za kreiranje instalacijskog paketa.

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

Pružajući organizacijama mogućnost održavanja dosljednih sigurnosnih politika i profila na korporativnim i privatnim uređajima zaposlenika unutar iste konzole za upravljanje.

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

Osnovne funkcije upravljanja mobilnosti uređaja (MDM) uključuju uključivanje uređaja, konfiguraciju, upravljanje politikom sigurnosti i akcije uređaja, kao slanje poruka, lociranje, zaključavanje i brisanje. Napredne MDM funkcije uključuju automatizirana pravila usklađenja, postavke privatnosti donesi vlastiti uređaj (BYOD) i Mobility Intelligence kontrolne ploče i izvještavanje.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Pružajući mogućnost sigurnog pristupa e-pošti i trgovini, distribuiranje i upravljanje aplikacijama i omogućuje pristup u intranet sjedište koristeći Secure Browser.

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

Pružna mogućnost udaljenog upravljanja i konfiguriranja smartphona i tableta, forsira politike sigurnosti, distribuira podatke, izvještava o upotrebi Wi-Fi-ja što se može koristiti za praćenje upotrebe podataka i troškova zajedno s pohranom sadržaja i distribucijom za aplikacije i dokumente.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Pružna malim i srednjim poduzećima mogućnost da na daljinu konfiguriraju pametne telefone i tablete, primijene sigurnosne politike, predaju aplikacije i dokumente i zaštite podatke na korporativnim i osobnim uređajima.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Pružna obrazovnim organizacijama mogućnost udaljenog upravljanja i konfiguriranja smartphona i tableta, forsira politike sigurnosti, distribuira podatke zajedno s pohranom sadržaja i distribucijom za aplikacije i upravljanje aplikacijama.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Pružna organizacijama mogućnost upravljanja, ažuriranja, pronalaženja i distribuiranja softvera na prijenosna računala uz pružanje dosljednih politika sigurnosti za sva laptop/desktop prijavljivanja u MaaS360 upravljačku konzolu.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Primajte na znanje da SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Ovlašteni kontakt** – označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA-om.
- b. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- c. **Zahtjev** – označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 GMT prvog dana u mjesecu do 23:59 GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- e. **Klijent ili vi ili vaš** – označava subjekt koji se pretplaćuje na IBM SaaS izravno od IBM-a i koji ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za IBM SaaS sklopljenim s IBM-om.
- f. **Vrijeme prekida rada** – označava Vrijeme prekida rada aplikacije i/ili Vrijeme prekida rada ulazne obrade, koje se odnosi na odgovarajuću Razinu usluge navedenu u tablici ispod. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava;
 - Više sile;
 - Problema s aplikacijama Klijenta ili treće strane, opremom ili podacima;
 - Radnji ili propusta Klijenta ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio IBM SaaS-u koristeći vaše lozinke ili opremu);
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje određuje Klijent ili treća strana u Klijentovo ime.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Viša sila** – označava događaje izvan doseg čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti IBM SaaS-a koji IBM ne može kontrolirati.
- i. **Planirani prekid rada sustava** – označava planiranu nedostupnost IBM SaaS-a zbog održavanja.
- j. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da biste mogli predati Zahtjev, morate upisati prijavu podrške vezano za pojedini Događaj u IBM odjelu korisničke podrške za primjenjivi IBM SaaS, u skladu s IBM postupkom za prijavu problema za podršku Ozbilnosti 1. Morate detaljno navesti sve potrebne informacije o događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješenja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbilnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje IBM SaaS-a.
- b. Vaš Ovlašteni kontakt mora predati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

- c. Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.
- d. IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme prekida rada za svaki Ugovoreni mjesec, s obzirom na odgovarajuću Razinu usluge prikazanu u tablici ispod. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Ako Klijent prijavi Događaj Vremena prekida rada aplikacije i Događaj Vremena prekida obrade ulaznih podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne dvama odvojenim periodima Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti, na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je pokazano u tablicama navedenim ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj (ili Događaje) u istom Ugovorenom mjesecu.
- e. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. Možete samo izvesti Traženja koja se odnose na jedan individualni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu, a IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti u odnosu na više od jedan IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu.
- f. Ako naručite IBM SaaS od važećeg IBM preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje IBM SaaS-a i SLA obveze, tada će Odobrenja dostupnosti biti temeljena na tada-važećoj Relationship Suggested Value Price (RSVP) za IBM SaaS u odnosu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, s popustom od 50%.
- g. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u odnosu na bilo koji Ugovoreni mjesec neće, pod bilo kojim okolnostima, prijeći deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje cijene koju ste platili IBM-u za IBM SaaS.
- h. IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.
- i. **ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.**

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Postignuta razina usluge (za vrijeme Ugovorenog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
Manja od 99,8%	2%
Manja od 98,8%	5%
Manja od 95,0%	10%

Postignuta razina usluge, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba IBM-ovog Klijenta u IBM SaaS-u.
- Softver za omogućavanje