

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM MobileFirst Protect (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 Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

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.

1. IBM SaaS

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

- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- 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. Platobné metriky

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

- Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.
- Gigabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Gigabajt je definovaný ako 2 na 30 bajtov údajov (1 073 741 824 bajtov). Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Gigabajtov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- Riadené klientske zariadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si 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.

- d. **Klientske zariadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť 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 získať oprávnenia pre každé Klientske zariadenie, na ktorom je spustená služba IBM SaaS, ktorému služba IBM SaaS poskytuje údaje, ktoré využíva služby poskytované službou IBM SaaS alebo ktoré inak pristupuje k službe 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

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

To, či sa služba IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného, bude určené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka, a to prostredníctvom niektorej z nasledujúcich možností:

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 IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je 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, POKIAĽ 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 nebude chcieť ďalej používať službu IBM SaaS a bude chcieť zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo obchodnému partnerovi IBM doručiť výpoveď najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred, v ktorej požiada o zrušenie poskytovania služby IBM SaaS Zákazníkovi. Po zrušení prístupu Zákazníka 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 bude chcieť Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u Obchodného partnera IBM 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. Pri tomto stave sa 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	24 x 7
3	Stredný obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	2 pracovné hodiny	24 x 7
4	Nízky obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	3 pracovné hodiny	24 x 7

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Obmedzenia Navýšenia

V prípade ponúk služieb IBM SaaS označených ako „Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov“ (ďalej len „Navýšenie SaaS“), musí Zákazník vopred alebo zároveň získať príslušné licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktorý je identifikovaný v názve ponuky Navýšenia SaaS. Napríklad, Zákazník, ktorý si zakúpi službu „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov“, musí mať licenčné oprávnenia pre súvisiaci program IBM - IBM MobileFirst Protect. Zákazníkovú oprávnenia pre službu Navýšenia SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovú oprávnenia pre súvisiaci program IBM.

Pri nákupe služby Navýšenia SaaS nesmie Zákazník s oprávneniami pre Navýšenie SaaS využívať tie isté licenčné oprávnenia pre súvisiaci program IBM, ktoré využíva v rámci svojho lokálne nainštalovaného prostredia. Ak má Zákazník napríklad 250 oprávnení Spravované klientske zariadenie pre súvisiaci program IBM a rozhodne sa zakúpiť 100 oprávnení pre 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 z lokálne nainštalovaného softvéru.

Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) službu Registrácie a podpory pre súvisiace programy IBM. Počas Doby predplatného služby Navýšenia SaaS, musí Zákazník udržiavať aktuálnu službu Registrácie a podpory pre oprávnenia pre program IBM, ktoré využíva v súvislosti s oprávneniami pre službu Navýšenia SaaS. V prípade, že dôjde k ukončeniu platnosti Zákazníkovkej licencie na súvisiace programy IBM alebo Zákazníkovkej služby Registrácie a podpory pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj Zákazníkovú právo na využívanie služby Navýšenia SaaS.

6.2 Súborný súbor cookie

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže využívať objekty cookie a technológie sledovania za účelom zhromažďovania osobných identifikovateľných informácií pre štatistiku využívania a informácií určených ako pomoc pri zlepšení zážitku užívateľov alebo prispôbení interakcie s užívateľmi (v súlade s vyhlásením <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>).

6.3 Medzihraničné prevody

V prípade, že Zákazník sprístupní Osobné údaje v ponukách služieb IBM SaaS v členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku, Švajčiarsku, Turecku alebo v akejkoľvek inej európskej krajine, ktorá prijala lokálne právne predpisy týkajúce sa utajenia alebo ochrany údajov, Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že IBM môže spracovávať Obsah vrátane akýchkoľvek Osobných údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi a legislatívnymi požiadavkami v zahraničí prostredníctvom spracovávateľov a ich subdodávateľov v nasledujúcich krajinách mimo Európskeho hospodárskeho priestoru a v krajinách, ktoré Európska komisia považuje za krajiny s dostatočnou úrovňou zabezpečenia:

Názov sprostredkovateľa/subdodávateľa	Rola (sprostredkovateľ alebo subdodávateľ)	Umiestnenie
IBM Corporation	Subdodávateľ	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Subdodávateľ	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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.

6.4 Ochrana údajov v EÚ

V prípade, že Zákazník sprístupní osobné údaje v ponukách služieb IBM SaaS v členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku, Švajčiarsku, Turecku alebo v akejkoľvek inej európskej krajine, ktorá prijala lokálne právne predpisy týkajúce sa utajenia alebo ochrany údajov, alebo ak Zákazník má oprávnených užívateľov alebo zariadenia v týchto krajinách, Zákazník ako výhradný prevádzkovateľ vo vzťahu k týmto údajom menuje IBM sprostredkovateľom spracovávajúcim Osobné údaje (v súlade s definíciou týchto pojmov v Smernici EÚ 95/46/EC). IBM bude takéto Osobné údaje spracovávať iba v rozsahu, v akom to bude nevyhnutné pre sprístupnenie ponuky služby IBM SaaS v súlade s popismi služby IBM SaaS publikovanými IBM a Zákazník potvrdzuje, že takéto spracovanie údajov sa vykonáva v súlade s pokynmi Zákazníka.

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). Spoločnosti IBM a Fiberlink dodržia program Safe Harbor (USA - EÚ) definovaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov, ktorý sa týka zhromažďovania, používania a uchovávanía informácií získaných z územia Európskej únie. Ďalšie informácie o dohode Safe Harbor alebo prístup na vyhlásenie o certifikácii spoločnosti Fiberlink nájdete na stránke <http://www.export.gov/safeharbor/>.

V prípade, že sa program Safe Harbor Framework (USA - EÚ) nevzťahuje na Prenos údajov z Európskeho hospodárskeho priestoru, zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti môžu uzavrieť samostatné zmluvy uvádzajúce štandardné, nepozmenené ustanovenia modelu EÚ z pozície svojich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Európskej komisie číslo 2010/87/EU, pričom voliteľné ustanovenia sa odstránia. Všetky spory alebo záväzky 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 to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny 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 zoskupenom a anonymnom formáte (t. j. formáte, ktorý neumožňuje identifikovať Zákazníka ani Zákazníkových oprávnených užívateľov ako zdroj údajov, a formáte, z ktorého sú odstránené informácie umožňujúce osobnú

identifikáciu Zákazníka alebo identifikáciu oprávnených užívateľov Zákazníka) údaje odrážajúce individuálne skúsenosti oprávnených 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, ktorým Zákazník umožní interakciu so službou IBM SaaS, ktorú si zákazník predplatil. 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 s platnými zákonmi, predpismi a smernicami a preberá všetku zodpovednosť za ich dodržiavanie.

Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získa všetky plne informované súhlasy, povolenia alebo licencie potrebné na zaistenie zákonného používania služby IBM SaaS, ktoré umožnia IBM ako sprostredkovateľovi Zákazníkových údajov zhromažďovať a spracovávať informácie cez službu IBM SaaS. Zákazník týmto poveruje IBM na získanie plne informovaných súhlasov, 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 k dispozícii na adrese <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Uchovávanie údajov

IBM odstráni všetky zhromaždené informácie, ktoré môžu zahŕňať Osobné údaje, po vypovedaní týchto Podmienok používania, a to okrem tých informácií, ktoré je nevyhnutné uchovať na vyššie uvedené účely, alebo ktorých uchovanie vyžadujú platné právne predpisy, nariadenia alebo požiadavky. V tomto prípade bude IBM uchovávať tieto zhromaždené údaje po dobu vyžadovanú platnými právnymi predpismi, nariadeniami alebo požiadavkami na tieto účely.

Príloha A

MobileFirst Protect je ľahko použiteľná cloudová platforma ponúkajúca všetky potrebné funkcie na komplexnú správu súčasných mobilných zariadení vrátane zariadení iPhone, iPad, Android, Kindle Fire, Windows Phone a smartfónov BlackBerry. Nižšie je uvedený krátky popis ponúkaných služieb IBM SaaS:

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (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.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications umožňuje pridávanie aplikácií a ich distribúciu do podporovaných zariadení spravovaných službou MobileFirst Protect. Zahŕňa aplikáciu MobileFirst Protect App Catalog, čo je aplikácia pre mobilné zariadenia umožňujúca užívateľom zobrazovať a inštalovať riadené aplikácie a prijímať upozornenia na ich aktualizáciu.

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect Application Security poskytuje ďalšie možnosti ochrany údajov pre podnikové aplikácie, pri ktorých vývoji sa používal softvér WorkPlace SDK, alebo pre automatickú integráciu odosielania aplikácií (.ipa), profilu poskytovania a podpisového certifikátu pre aplikácie pre systém iOS. 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.

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

MobileFirst Protect Gateway for Apps poskytuje užívateľom mimo podnikovej siete bezpečný a jednoduchý prístup k interným aplikačným prostriedkom bez potreby pripojenia VPN vzťahujúceho sa na celé zariadenie.

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content umožňuje administrátorom pridávanie a distribúciu dokumentov do podporovaných zariadení spravovaných službou IBM MobileFirst Protect Devices. Zahŕňa IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue, čo je heslom chránený kontajner v zariadení umožňujúci užívateľom bezpečný a jednoduchý prístup k dokumentom, ich zobrazenie a zdieľanie. Zahŕňa bezproblémový prístup k distribuovanému obsahu a úložiskám, ako sú napríklad SharePoint, Box a Google Drive. Prístup k súkromným lokalitám SharePoint a zdieľaným súborovým úložiskám Windows ponúka služba MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway. Dokumenty riadené prostredníctvom služby MobileFirst Protect sa môžu riadiť podľa verzie, kontrolovať a zabezpečiť prostredníctvom možností politiky DLP (Data Loss Prevention), ako sú povinná autentifikácia, obmedzenie funkcie kopírovania a prilepenia a blokovania ich otvorenia alebo zdieľania v iných aplikáciách.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect Document Sync umožňuje užívateľom jednoducho a bezpečne synchronizovať užívateľský obsah naprieč riadenými mobilnými zariadeniami. 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 uloží v cloude a v zariadení a prístup je k nemu možný len prostredníctvom aplikácie MobileFirst Protect Doc Catalogue.

7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor je balík výkonných kancelárskych aplikácií umožňujúci užívateľom prácu s podnikovými dokumentmi na cestách. MobileFirst Protect Secure Editor umožňuje:

- Vytvárať a upravovať súbory .DOC, .PPT a .XLS.
- Zobrazovať snímky v režime prezentácie
- Jednoducho pracovať s e-mailovými prílohami a inými súborami z aplikácie MobileFirst Protect for iOS.

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

Služba MobileFirst Protect Gateway for Documents umožňuje organizáciám využívať obsah služby MobileFirst Protect Content s cieľom umožniť zariadeniam mimo podnikovej siete bezpečný a jednoduchý prístup k interným lokalitám Connections a SharePoint a zdieľaným súborovým úložiskám Windows, ako aj iným úložiskám súborov bez potreby použiť pripojenie VPN v zariadení. Pre použitie služby MobileFirst Protect Gateway for Documents sa vyžaduje aj zakúpenie služby MobileFirst Protect Content. Podporuje operačné systémy iOS 5.0 a Android 4.0 a novšie.

9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect Email Management ponúka kľúčové funkcie na podporu systémov 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, mazávanie obsahu zariadení a vytváranie podrobných zostáv s atribútmi zariadení.

10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

MobileFirst Protect Browser je webový prehliadač ponúkajúci množstvo funkcií a umožňujúci bezpečný prístup k firemným intranetovým lokalitám a uplatňovanie súladu so zásadami vzťahujúcimi sa na obsah definovaním filtrovania webových lokalít a bezpečnostných politík, aby sa zabezpečilo, že užívatelia budú môcť pristupovať iba k schválenému webovému obsahu podľa kategórií obsahu, ako sú sociálne siete alebo lokality s vulgárnym alebo škodlivým obsahom. Ak sa použije v kombinácii so službou MobileFirst Protect Devices, ponúka schopnosť zakázať použitie natívnych webových prehliadačov a prehliadačov tretích strán, a to prostredníctvom politík pre aplikácie alebo čiernej listiny. Umožňuje tiež používať výnimky na bielej listine vzťahujúce sa na webové stránky, obmedzenie objektov cookie, funkcií kopírovania, prilepenia a tlačie a umožňuje používať režim kiosku.

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

MobileFirst Protect Gateway for Browser umožňuje podporovaným zariadeniam pristupovať k schváleným interným webovým lokalitám bez potreby použiť pripojenie VPN v zariadení.

12. IBM MobileFirst Protect 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 aplikácie MobileFirst Protect Cloud Extender. Je k dispozícii iba pre zariadenia zobrazované alebo riadené v službe MobileFirst Protect prostredníctvom aplikácie BES 5.0.

13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses umožňuje administrátorom vytvárať politiky prenosu údajov a priradiť ich k podporovaným zariadeniam riadených v službe MobileFirst Protect, ako aj priradiť tieto politiky na úrovni zariadení alebo skupín alebo globálnej úrovni a nakonfigurovať prahové hodnoty pre výstrahy a správy pre prenos údajov vo vlastnej sieti, ako aj v režime roamingu.

14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Balík produktov zahrňujúci služby MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content a MobileFirst Protect Expenses.

15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

Balík produktov zahrňujúci služby MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content a MobileFirst Protect Browser.

16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

MobileFirst Protect Secure Mail poskytuje samostatnú a bezpečnú kancelársku aplikáciu umožňujúcu užívateľom pristupovať k e-mailu, kalendáru a kontaktom a spravovať ich, pričom zároveň umožňuje obmedziť možnosti práce s e-mailovými správami a prílohami, aby sa predišlo úniku údajov, a to obmedzením schopnosti preposielať alebo presúvať obsah do iných aplikácií, vynútenou autentifikáciou, obmedzením funkcií vystrihnutia, kopírovania a prilepenia a blokovaním iných operácií s prílohami e-mailov ako je ich zobrazenie.

17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway Suite umožňuje podporovaným aplikáciám v systémoch iOS a Android bezpečne a jednoducho komunikovať s prostriedkami v internej sieti spoločnosti.

18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)

Balík produktov zahrňujúci služby MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor a MobileFirst Protect Document Sync.

19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)

MobileFirst Protect Threat Management poskytuje pokročilé zabezpečenie mobilných zariadení so zisťovaním škodlivého kódu v mobilných zariadeniach a rozšíreným zisťovaním prelomenia ochrany/získania oprávnení root. Riešenie MobileFirst Protect Threat Management umožní Zákazníkovi nakonfigurovať a riadiť politiky týkajúce sa zisteného škodlivého kódu a iných bezpečnostných nedostatkov.

20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service (SaaS) umožňuje užívateľom odosielať balíky aplikácií a dokumenty do distribučného systému MobileFirst Protect Content.

Zákazníci, ktorí zakúpia službu MobileFirst Protect Content Service, si budú musieť zakúpiť aspoň jedno oprávnenie pre službu MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) aj službu MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS).

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

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) umožňuje užívateľom zakúpiť celkovú kapacitu dátového úložiska, ktorá bude k dispozícii na použitie v službe MobileFirst Protect Content Service (SaaS)

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

MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) umožňuje užívateľom zakúpiť celkovú šírku pásma, ktorá bude k dispozícii na použitie v službe MobileFirst Protect Content Service (SaaS)

23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Malým a stredným spoločnostiam poskytuje rýchly a jednoduchý spôsob vzdialenej konfigurácie smartfónov a tabletov, uplatňovania bezpečnostných politík, doručovania aplikácií a dokumentov bez vyžiadania a ochrany údajov uložených vo firemných a osobných zariadeniach. Zákazník tak môže získať prístup k tým správnym firemným funkciám správy mobilných zariadení rýchlo, jednoducho a za výhodnú cenu.

24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Umožňuje Zákazníkovi zaregistrovať, nakonfigurovať, spravovať a zabezpečiť zariadenia so systémami OS X a Windows, spolu so smartfónmi a tabletmi, a tvoriť súvisiace výkazy. Organizácie môžu tak uplatňovať jednotné bezpečnostné politiky a profily na firemných zariadeniach aj zariadeniach vlastnených zamestnancami v rámci jednej riadiacej konzoly MobileFirst Protect.

24.1 Windows

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) pre počítače so systémom Windows umožňuje bezdrôtovú registráciu a generovanie zostáv z procesu správy inventára o hardvéri, operačnom systéme a softvéri. Modul tvorby zostáv o zabezpečení koncových bodov poskytuje interaktívne funkcie na tvorbu zostáv a analýzu údajov týkajúcich sa aplikácií poskytnutých Zákazníkovi, ako sú antivírusový softvér, softvér na zálohovanie a obnovu, softvér na šifrovanie údajov a osobná brána firewall, ako aj o chýbajúcich opravách operačného systému. Modul ochrany údajov poskytuje interaktívne funkcie na tvorbu výkazov a analýzu údajov týkajúcich sa bezpečnostných služieb vrátane šifrovania údajov, predchádzania úniku údajov a zálohovania a obnovy, ako aj iných integrovaných aplikácií. Podporuje systémy Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ a Windows 8+ Pro (vrátane 32-bitových a 64-bitových verzií).

Akcie, ktoré je možné vykonávať so zariadeniami, zahrňujú:

- Posielanie správ do zariadenia
- Uzamknutie zariadenia
- Vyhľadanie zariadenia (vyžaduje sa služba MobileFirst Protect Laptop Location)
- Zastavenie/spustenie/reštartovanie služieb
- Vypnutie/reštartovanie zariadenia
- Vymazanie pevného disku
- Konfigurácia nastavení inštalácie opráv
- Distribúcia softvéru

24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) pre počítače so systémom Mac OS X umožňuje bezdrôtovú registráciu a generovanie zostáv z procesu správy inventára o hardvéri, operačnom systéme a softvéri. Modul tvorby zostáv o zabezpečení koncových bodov poskytuje interaktívne funkcie na tvorbu zostáv a analýzu údajov týkajúcich sa aplikácií poskytnutých Zákazníkovi, ako sú antivírusový softvér, softvér na zálohovanie a obnovu, softvér na šifrovanie údajov a osobná brána firewall, ako aj o chýbajúcich opravách operačného systému. Modul ochrany údajov poskytuje interaktívne funkcie na tvorbu výkazov a analýzu údajov týkajúcich sa služieb bezpečnosti údajov vrátane šifrovania údajov. Modul správy konfigurácií umožňuje vzdialenú správu mnohých nastavení zariadenia, ako aj užívateľských nastavení, ako sú heslo, e-mail, pripojenie VPN a Wi-Fi. Podporuje systém Mac OS X, verzia 10.7.3, a novšie verzie.

Akcie, ktoré je možné vykonávať so zariadeniami, zahrňujú:

- Uzamknutie zariadenia
- Vymazanie pevného disku
- Zmena politiky pre zariadenie

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) umožňuje vyhľadať podporované prenosné počítače a tablety. MobileFirst Protect informuje o umiestnení prostredníctvom súradníc siete Wi-Fi alebo IP adresy a prevádza tieto údaje na ľahko identifikovateľnú adresu. Aktuálne umiestnenie zariadenia je možné určiť po pripojení zariadenia k sieti. MobileFirst Protect ukladá umiestnenia nahlásené v priebehu času, takže je k dispozícii aj história umiestnení. Vyžaduje sa služba IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) pre systém Windows. Podporuje systémy Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ a Windows 8+ Pro (vrátane 32-bitových a 64-bitových verzií).

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

Poskytuje funkcie ponuky MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) a ponúka navyše tieto schopnosti:

- Umožňuje odosielanie balíkov do platformy MobileFirst Protect Content Service (SaaS) a naplánovať distribúciu balíkov do zariadení riadených prostredníctvom služby MobileFirst Protect Laptop (SaaS) pre systém Microsoft Windows. Zákazník môže kontrolovať všetky aspekty distribúcie vrátane inštalačných pokynov a zacielenia balíkov na úrovni zariadení a skupín alebo na globálnej úrovni. Za tvorbu balíkov a inštalačných súborov je zodpovedný Zákazník. IBM neposkytuje podporu pri tvorbe inštalačných balíkov.

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

Umožňuje organizáciám konzistentne uplatňovať bezpečnostné predpisy a profily vo firemných zariadeniach aj zariadeniach vlastnených zamestnancami v rámci jednej riadiacej konzoly.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (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 zaisťovania 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.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Umožňuje bezpečne pristupovať k e-mailom, ukladať, distribuovať a spravovať aplikácie a pristupovať k intranetu prostredníctvom aplikácie Secure Browser.

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

Umožňuje vzdialene spravovať a konfigurovať smartfóny a tablety, uplatňovať bezpečnostné politiky, distribuovať údaje, vykazovať používanie siete Wi-Fi, na základe čoho je možné sledovať množstvo prenesených údajov a výdavky, spolu s ukladáním obsahu a jeho distribúciou do aplikácií a dokumentov.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Umožňuje malým a stredne veľkým spoločnostiam vzdialene nakonfigurovať smartfóny a tablety, uplatňovať bezpečnostné politiky, doručovať aplikácie a dokumenty bez vyžiadania a chrániť údaje uložené na firemných a osobných zariadeniach.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Umožňuje vzdelávacím organizáciám vzdialene spravovať a konfigurovať smartfóny a tablety, uplatňovať bezpečnostné politiky, distribuovať údaje, vykazovať používanie siete Wi-Fi, spolu s ukladáním obsahu a jeho distribúciou do aplikácií a dokumentov.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Umožňuje organizáciám spravovať, aktualizovať, vyhľadávať a distribuovať softvér do prenosných počítačov, zabezpečujúc tak konzistentnosť uplatňovaných bezpečnostných politík v prenosných a stolových počítačoch riadených cez riadiacu konzolu služby MaaS360.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb a dostupnosti pre službu IBM SaaS, ktorá sa bude uplatňovať, ak je tak uvedené 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. Zákazník si uvedomuje, že zmluva SLA nepredstavuje žiadnu záruku.

1. Vymedzenie pojmov

- a. **Oprávnená kontaktná osoba** – znamená jednotlivca, ktorého ste určili pre IBM a ktorý je oprávnený podávať Reklamácie podľa tejto SLA.
- b. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatené služby IBM SaaS.
- c. **Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Oprávnenou kontaktnou osobou Zákazníka adresovanej IBM v súlade s touto SLA, kvôli nesplneniu Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- e. **Zákazník** alebo **Vy** alebo **Váš** – predstavuje právnickú osobu, ktorá si službu IBM SaaS predplatila priamo u IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením žiadnych hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovení zmluvy na túto službu IBM SaaS.
- f. **Doba výpadku** – predstavuje Dobu výpadku aplikácie alebo Dobu výpadku vstupného spracovania, 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 s aplikáciami, zariadením alebo údajmi Zákazníka alebo tretích strán
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe akýmikoľvek osobami prostredníctvom Zákazníkovho hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS
 - toho, že IBM dodrží súlad s návrhmi, špecifikáciami alebo pokynmi, ktoré jej poskytne Zákazník alebo tretia strana v mene Zákazníka.
- g. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.
- h. **Vyššia moc** – znamená Boží zásah (nezavinenuú 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 IBM nemohla zamedziť.
- i. **Plánovaná nedostupnosť systémov** – znamená plánované prerušenie poskytovania služby IBM SaaS za účelom servisnej údržby.
- j. **Úroveň poskytovanej služby** – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Aby bol Zákazník oprávnený podať Reklamáciu, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udalosti 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 Udalosti 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. Vaša Oprávnená kontaktná osoba musí podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie.
- c. Vaša Oprávnená kontaktná osoba musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa Reklamácie 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 Klient nahlási Udalosť výpadku aplikácie simultánnu s Udaloťou výpadku spracovania vstupných údajov, spoločnosť IBM bude pokrývajúc sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie za dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú opodstatnenú Reklamáciu 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 podávať Reklamácie 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 Reklamácia 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 zväži opodstatnenosť Reklamácií 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 ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOL'VEK REKLAMÁCIAMI.

3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
Menej ako 99,8 %	2 %
Menej ako 98,8 %	5 %

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
Menej ako 95,0%	10 %

Percento Dosiahnutej úrovne poskytovaných služieb sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (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/> celkovo 43 200 minút	= 2% Kredit za nedostupnosť za Dosiahnutú úroveň služieb 99,8% počas Zmluvného mesiaca
---	---

4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IMB. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb 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.
- Reklamácie podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými účastníkmi v službe IBM SaaS Zákazníka.
- Aktivačný softvér