

IBM MaaS360 (SaaS)

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Management Suite (SaaS) Step up for existing customers

- IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Laptop Security (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)
- IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. **Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- b. **Gigabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Gigabájt 2 a 30. hatványán (2^{30}) értéknek megfelelő adatbájt (1,073,741,824 bájt). Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Gigabájtok teljes számát.
- c. **Kezelt ügyféleszköz** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ügyfél Eszköz felhasználói számítási eszköz, különleges rendeltetésű érzékelő vagy telemetria eszköz, amely parancskészletek, eljárások vagy alkalmazások végrehajtását kéri vagy ezeket kapja végrehajtásra, vagy adatokat szolgáltat egy másik számítógépes rendszernek, amelyet jellemzően kiszolgálónak hívnak, vagy amelyet egyéb esetben a kiszolgáló felügyel. Több Ügyfél Eszköz

rendelkezhet hozzáféréssel egy közös kiszolgálóhoz. Az Ügyfél Eszköz rendelkezhet feldolgozási képességgel, vagy programozható arra, hogy lehetővé tegye a felhasználó munkavégzését. Az Ügyfélnek Kezelt Ügyféleszköz jogosultságot kell szereznie minden olyan Ügyféleszközhöz, amelyet az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során az IBM SaaS kezel.

- d. **Ügyféleszköz** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ügyfél Eszköz felhasználói számítási eszköz, különleges rendeltetésű érzékelő vagy telemetriai eszköz, amely parancskészletek, eljárások vagy alkalmazások végrehajtását kéri vagy ezeket kapja végrehajtásra, vagy adatokat szolgáltat egy másik számítógépes rendszernek, amelyet jellemzően kiszolgálónak hívnak, vagy amelyet egyéb esetben a kiszolgáló felügyel. Több Ügyfél Eszköz rendelkezhet hozzáféréssel egy közös kiszolgálóhoz. Az Ügyfél Eszköz rendelkezhet feldolgozási képességgel, vagy programozható arra, hogy lehetővé tegye a felhasználó munkavégzését. Az Ügyfélnek jogosultságot kell szereznie minden olyan Ügyféleszközhöz, amely az Ügyfél Jogosultsági Igazolrásában (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során az IBM SaaS terméket futtatja, annak adatokat szolgáltat, annak szolgáltatásait igénybe veszi vagy egyéb módon hozzáfér ahhoz.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

4. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

4.1 Automatikus megújítás

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

A MEGÚJÍTÁSI ENGEDÉLYBEN SZEREPLŐ MENNYISÉG MEGEGYEZIK AZ EREDETI MEGRENDELÉS MENNYISÉGE ÉS A MEGÚJÍTÁSI SZÁMLA LÉTREHOZÁSÁT MEGELŐZŐ HÓNAP BEJELENTETT HASZNÁLATÁNAK MENNYISÉGE KÖZÜL A NAGYOBB ÉRTÉKÉVEL, HA AZ IBM NEM KAP OLYAN ÉRTESEIT, AMELY MÁS ENGEDÉLYEZÉSI MENNYISÉGET HATÁROZ MEG.

A STEP UP AJÁNLATOK MEGÚJÍTÁSI ENGEDÉLYÉBEN SZEREPLŐ MENNYISÉG MEGEGYEZIK AZ EREDETI MEGRENDELÉS MENNYISÉGÉVEL.

4.2 Folyamatos számlázás

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

4.3 Szükséges Megújítás

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratát utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz elérhető műszaki támogatás az ügyfél üzemeltetési csoportjának 2. szintű támogatása, amely az előfizetési időszak idején érhető el, nem pedig végfelhasználói támogatás.

A támogatás többféle csatornán, a hét minden napján, napi 24 órában érhető el. Az IBM SaaS ajánlat támogatására vonatkozó információk a termék weboldalán található.

Válaszidő várható célértékei:

| Kritikusság | Kritikusság meghatározása | Kezdeti Válaszidő célértékei (RTO) | Válaszadási időablak (RTC) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú interfész meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel. | 30 perc | A hét 7 napján, napi 24 órában |
| 2 | Nagy üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket. | Munkaidőben 1 óra | 24 x 7 |
| 3 | Közepes mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre. | Munkaidőben 2 óra | 24 x 7 |
| 4 | Alacsony mértékű üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés | Munkaidőben 3 óra | 24 x 7 |

6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A „Step up for existing Customers” (a továbbiakban: „Step up SaaS”) megjelölésű IBM SaaS ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a Step Up SaaS ajánlat nevében meghatározott kapcsolódó IBM programhoz. Azon Ügyfeleknek például, akik megvásárolják a „MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers” ajánlatot, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM MobileFirst Protect IBM programhoz. Az Ügyfél a Step up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfél a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step up SaaS beszerzése esetén az Ügyfél nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó ugyanazon licencjogosultságokat a helyszíni környezetben és a Step up SaaS jogosultságokkal együtt. Ha például az Ügyfél 250 Kezelt ügyféleszköz jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 100 Step up SaaS Kezelt ügyféleszköz jogosultságot vásárol, legfeljebb 100 Step up SaaS Kezelt ügyféleszközt kezelhet az IBM SaaS környezetből, és 150 Kezelt ügyféleszközt a helyszínen telepített szoftverből.

Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM program(ok)hoz. A Step up SaaS Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step up SaaS jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha az Ügyfélnek a kapcsolódó IBM program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Step Up SaaS használatára való jogosultsága is megszűnik.

6.2 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók a felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Határokon átnyúló továbbítások

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatokban az Európai Unió tagállamaiban, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban, Törökországban vagy bármely olyan európai országban, amely a személyes adatok védelmére vagy az adatvédelemre vonatkozó törvényeket léptetett hatályba, az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM továbbíthatja a tartalmakat (a Személyes Adatokat is beleértve) az országhatárokon keresztül a vonatkozó jogszabályoknak és követelményeknek megfelelően az adatfeldolgozóknak és al-adatfeldolgozóknak az Európai Gazdasági Térségen kívüli és az Európai Bizottság által megfelelő biztonsági szinttel rendelkezőnek ítélt következő országokba:

| Feldolgozó/alfeldolgozó neve | Szerepkör (adatfeldolgozó vagy alfeldolgozó) | Hely |
|------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| IBM Corporation | Alfeldolgozó | 1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I |
| IBM India Private Limited | Alfeldolgozó | No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bengaluru 560029 India |

Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítésével módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához szükséges.

6.4 EU-ra vonatkozó adatvédelem

Ha az Ügyfél személyes adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatokban az Európai Unió tagállamaiban, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban, Törökországban vagy bármely olyan európai országban, amely a személyes adatok védelmére vagy az adatvédelemre vonatkozó törvényeket léptetett hatályba, illetve ha az Ügyfél engedélyezett felhasználókkal vagy eszközökkel rendelkezik ezekben az országokban, akkor az Ügyfél kizárólagos irányítóként az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként a Személyes Adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvében meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Információkat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS ajánlat elérhetővé tételéhez az IBM SaaS IBM által közzétett leírásainak megfelelően, és az Ügyfél beleegyezik, hogy ezen feldolgozások megfelelnek az Ügyfél útmutatásainak.

6.5 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM SaaS ajánlatok rendelkeznek a Fiberlink Communications Corporation (az IBM leányvállalata) amerikai-európai Safe Harbor-tanúsítványával. Mind az IBM, mind a Fiberlink betartja az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy a Fiberlink tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és az EU közötti Safe Harbor egyezménye nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó Személyes Adatok továbbítására, a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, az EU Mintazáradékok tartalmazó megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU bizottsági határozat értelmében, az opcionális záradékok nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

6.6 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre

vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.7 Normatív adatok

Bármely ellenkező értelmű rendelkezés ellenére kizárólag normatív kutatás, elemzés, bemutatás és jelentéskészítés céljából az IBM összevont és névtelen formátumban (amely segítségével a Ügyfél vagy annak engedélyezett felhasználói nem azonosíthatók a bizalmas adatok forrásaként, és amelyből az egyes Ügyfelek vagy az Ügyfelek engedélyezett felhasználóinak személyi azonosítására alkalmas adatai el vannak távolítva) megőrizheti és felhasználhatja azokat az adatokat, amelyek tükrözik az egyes Ügyfelek engedélyezett felhasználóinak az IBM SaaS használata során szerzett tapasztalatait.

6.8 Jogszerű használat és hozzájárulás

6.8.1 Felhatalmazás az adatok gyűjtésére és feldolgozására

Az IBM SaaS a mobileszközök biztosítására, kezelésére, megfigyelésére és vezérlésére szolgál. Az IBM SaaS azon felhasználóktól és eszközöktől gyűjt információkat, akiket és amelyeket az Ügyfél felhatalmazott az Ügyfél által előfizetett IBM SaaS használatára. Az IBM SaaS olyan információkat gyűjt, amelyek önállóan vagy együtt egyes joghatóságok előírásai szerint Személyes Adatoknak számítanak. A gyűjtött adatok tartalmazhatják az engedélyezett felhasználó nevét, telefonszámát, regisztrált e-mail címét, az eszköz helyét, felhasználói azonosítóját és böngészési előzményeit a MaaS360 böngészőből, a végfelhasználói eszköz hardverére, szoftvereire és beállításaira vonatkozó információkat, valamint az eszköz által létrehozott adatokat. Az Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot arra, hogy a Felhasználási Feltételeknek megfelelően gyűjtse, feldolgozza és felhasználja ezeket az adatokat.

6.8.2 Az érintett személyek előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása

Az IBM SaaS használatára különböző jogszabályok vagy rendeletek vonatkozhatnak. Az IBM SaaS csak törvényes célokra használható, jogszerű módon. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM SaaS ajánlatot a vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és szabályozásoknak megfelelően használja, és ezek betartásáért teljes körű felelősséget vállal.

Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte vagy megszerzi az IBM SaaS jogszerű használatához és az IBM, mint az Ügyfél adatfeldolgozója által az IBM SaaS ajánlaton keresztül végzett adatgyűjtéshez és -feldolgozáshoz szükséges összes, tájékoztatáson alapuló hozzájárulást, engedélyt vagy licencet. A Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot, hogy beszeresse az IBM SaaS jogszerű használatához szükséges, tájékoztatáson alapuló hozzájárulásokat, valamint hogy összegyűjtse és feldolgozza az adatokat a Végfelhasználói Licencszerződésben leírtak szerint, amely a következő címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Adatmegőrzés

Az IBM a jelen Felhasználási Feltételek megszűnését követően töröl minden összegyűjtött információt, amely tartalmazhat Személyes Adatokat is, kivéve azokat, amelyek megőrzése a fent meghatározott célok érdekében szükséges, illetve amelyek megőrzését az alkalmazandó jogszabályok, szabályozások vagy rendeletek előírják. Ebben az esetben az IBM az adott cél, illetve a vonatkozó jogszabályok, szabályozások vagy rendeletek által meghatározott ideig megőrzi az összegyűjtött adatokat.

6.10 Biztonsági adatok

A jelentéskészítési tevékenységet magukban foglaló IBM SaaS szolgáltatások keretében az IBM az IBM SaaS szolgáltatásból gyűjtött, személyek azonosítására alkalmatlan és/vagy összesített információkat készít és őriz meg („Biztonsági adatok”). A Biztonsági adatok nem azonosítják az Ügyfelet és az egyes személyeket az alábbi (d) pontban leírt eseteket kivéve. Az Ügyfél továbbá ezúton elfogadja, hogy az IBM használhatja és/vagy másolhatja a Biztonsági adatokat, kizárólag az alábbi célokra:

- a. a Biztonsági adatok közzététele és/vagy terjesztése (például a számítógépes biztonsággal kapcsolatos összeállításokban és/vagy elemzésekben);
- b. termékek és szolgáltatások fejlesztése és bővítése;
- c. szervezeten belül vagy harmadik felek útján megvalósuló kutatások; és
- d. harmadik felek adatainak jogszerű kiadása bizonyított elkövetők esetében.

„A” Függelék

A MaaS360 egy könnyen használható felhőalapú platform, amely minden szükséges alapvető funkciót biztosít az iOS, Android, Windows és BlackBerry rendszerű jelenlegi mobil eszközök teljes körű felügyeletéhez. A következőkben az IBM SaaS ajánlatok rövid ismertetése található:

1. **IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)**

Az alapvető mobil eszköz-felügyeleti (MDM-) szolgáltatások közé tartozik az eszközök regisztrálása, a konfigurálás és a biztonsági irányelvek kezelése, valamint az eszközök műveletei, például az üzenetek küldése, az eszközök helyének azonosítása, a zárolás és a törlés. A speciális MDM-szolgáltatások részét képezik az automatizált megfelelőségi szabályok, a saját eszközök használatának (BYOD) adatvédelmi beállításai, valamint a Mobility Intelligence-műszerfalak és a jelentéskészítés.

2. **IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)**

A MaaS360 Mobile Application Management lehetővé teszi alkalmazások hozzáadását és elosztását a MaaS360 által felügyelt támogatott eszközök számára. Az ajánlat része az MaaS360 App Catalog nevű eszközökre készült alkalmazás, amely segítségével a felhasználók megtekinthetik és telepíthetik a felügyelt alkalmazásokat, illetve értesítést kaphatnak, ha azoknak a frissítései elérhetővé válnak.

3. **IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)**

A MaaS360 Mobile Application Security kiegészítő adatvédelmet biztosít olyan vállalati alkalmazások számára, amelyek a fejlesztés során a WorkPlace SDK készletet használják, valamint az iOS alkalmazások egyszerű feltöltését (.ipa), a létesítési profilhoz való társítást és a tanúsítvány-aláírást automatikus integrálását biztosítják. A Mobile Application Security integrálja az alkalmazást a Productivity Suite programcsomaggal. Ez lehetővé teszi az egyszerű bejelentkezést, a Mobile Enterprise Gateway átjárón keresztül történő intranetes hozzáférést, valamint az adatbiztonsági beállítások kikényszerítését.

4. **IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS)**

A MaaS360 Gateway for Apps a vállalati hálózaton kívüli felhasználók számára nyújt zökkenőmentes hozzáférést a belső alkalmazás-erőforrásokhoz anélkül, hogy teljes eszközös VPN-kapcsolatra lenne szükség.

5. **IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)**

A MaaS360 Mobile Content Management lehetővé teszi, hogy az adminisztrátorok dokumentumokat adjanak hozzá és terjesszenek az IBM MaaS360 Mobile Device Management által felügyelt támogatott eszközökön. Az ajánlat tartalmazza az IBM MaaS360 Doc Catalogue nevű, jelszóval védett, eszközökön használható tárolót, amely segítségével a felhasználók biztonságosan és egyszerűen férhetnek hozzá a dokumentumokhoz, illetve tekinthetik meg és oszthatják meg azokat. A szolgáltatás zökkenőmentes hozzáférést kínál az elosztott tartalmakhoz és az olyan tárhoz, mint a SharePoint, a Box vagy a Google Drive. A MaaS360 Gateway for Documents hozzáférést biztosít a személyes SharePoint- és Windows-fájlmegosztásokhoz. A MaaS360 segítségével kezelt dokumentumok változatkövetése, naplózása és védelme az adatvesztés-megelőzési (DLP-) irányelv beállításával, például a hitelesítés kötelezővé tételével, a másolási és beillesztési funkciók korlátozásával és a más alkalmazásokból történő megnyitás vagy megosztás tiltásával biztosítható.

6. **IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS)**

A MaaS360 Mobile Document Sync lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy szinkronizálják a felhasználói tartalmakat a felügyelt mobil eszközökön. Az adminisztrátorok gondoskodhatnak a felügyelt eszközök felhasználói tartalmaira vonatkozó olyan irányelvek megfelelő működéséről, mint például a kivágások, másolások és beillesztések korlátozása vagy a tartalmak más alkalmazásokban való megnyitásának vagy megosztásának tiltása. A szolgáltatás biztosítja a biztonságos módon történő tárolást mind a felhőben, mind az eszközön, és a tartalmakhoz való hozzáférés csak a MaaS360 Doc Catalogue tároló segítségével lehetséges.

7. IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)

A MaaS360 Mobile Document Editor egy hatékony irodai programcsomag, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználók útközben is dolgozhassanak az üzleti dokumentumokon. A MaaS360 Mobile Document Editor a következő szolgáltatásokat kínálja:

- .DOC, .PPT és .XLS fájlok létrehozása és szerkesztése.
- Bemutató üzemmód diákhoz
- A MaaS360 for iOS e-mail mellékleteinek és egyéb fájljainak egyszerű használata

8. IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)

A MaaS360 Gateway for Documents segítségével a szervezetek a MaaS360 Mobile Content Management szolgáltatást arra használhatják, hogy a vállalati hálózaton kívüli eszközöknek is zökkenőmentes hozzáférést biztosítsanak a belső Connections-webhelyekhez, a SharePoint-webhelyekhez, a Windows-fájlmegosztásokhoz és más fájl tárolókhoz anélkül, hogy teljes eszközös VPN-kapcsolatra lenne szükség. A MaaS360 Gateway for Documents használatához a MaaS360 Mobile Content Management megvásárlása szükséges. Az iOS 5.0-s vagy újabb, illetve az Android 4.0-s vagy újabb változatai támogatottak.

9. IBM MaaS360 Email Management (SaaS)

A MaaS360 Email Management kulcsfontosságú szolgáltatásokat kínál a Microsoft Exchange ActiveSync és a Lotus Traveler támogatásához.

- Exchange ActiveSync: Támogatást biztosít olyan mobil eszközök számára, amelyek az ActiveSync protokollal kapcsolódnak a Microsoft Exchange szolgáltatáshoz. Szolgáltatásai tartalmazzák az olyan alapvető mobil eszköz-felügyeleti funkciókat, mint az eszközök konfigurációja; az ActiveSync-irányelvek (PIN-kód, e-mailekhez való hozzáférés tiltása vagy engedélyezése) létrehozása és kikényszerítése; a különböző eszközműveletek, például a zárolás és törlés végrehajtása; valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban.
- Lotus Traveler: Támogatást biztosít olyan mobil eszközök számára, amelyek a Lotus Traveler protokollal kapcsolódnak az IBM Lotus Notes® rendszerhez. Szolgáltatásai közé tartozik az eszközök konfigurálásának képessége, az eszközök használatának engedélyezése vagy tiltása, a PIN-kód kikényszerítésével kapcsolatos irányelvek, az eszközök törlése, valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban.

10. IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)

A MaaS360 Secure Mobile Browser egy teljes körű funkciókat biztosító webböngésző, amely lehetővé teszi a hozzáférést a vállalati intranetes webhelyekhez, kikényszeríti a tartalmakra vonatkozó irányelveknek való megfelelést a webhelyek szűrésével és biztonsági irányelvek meghatározásával, és ezáltal biztosítja, hogy a felhasználók csak a különböző tartalomkategoróriák (például közösségi hálózatok, felnőtteknek szánt tartalmak vagy kártevőket tartalmazó helyek) alapján jóváhagyott webes tartalmakhoz férjenek hozzá. A MaaS360 Mobile Device Management megoldással együtt használva lehetővé teszi a natív és harmadik felektől származó webböngészők letiltását alkalmazás-irányelvek vagy tiltólisták használatával. Lehetővé teszi engedélyezési listák használatát kivételként meghatározott webhelyekre, a cookie-k használatának korlátozását, a másolást, a beillesztést és a nyomtatást, valamint a Kioszk mód használatát.

11. IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)

A MaaS360 Gateway for Browser teljes eszközös VPN-kapcsolat nélkül is lehetővé teszi a hozzáférést a támogatott eszközök számára a jóváhagyott belső webhelyekhez.

12. IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS)

Támogatást biztosít a BlackBerry Enterprise Server (BES) kiszolgálóhoz csatlakozó mobil eszközök számára a BlackBerry API felületek használatával. Szolgáltatásai közé olyan távoli műveletek tartoznak, mint az üzenetküldés, a PIN-kód visszaállítása, a BES-irányelvek érvényesítése és az eszközök törlése, valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban. Működéséhez telepíteni kell a MaaS360 Cloud Extender eszközt. Csak a MaaS360 szolgáltatással, a BES 5.0-s irányelven keresztül megfigyelt vagy felügyelt eszközök számára elérhető.

13. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

A MaaS360 Mobile Expense Management lehetővé teszi az adminisztrátorok számára, hogy adathasználati irányelveket hozzanak létre és rendeljenek hozzá a MaaS360 használatával felügyelt támogatott eszközökhöz egyenként, csoportos vagy globális szinten, valamint riasztási küszöbértékeket és üzeneteket állíthassanak be mind a hálózati, mind a barangolási adathasználathoz.

14. IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)

A MaaS360 Mobile Device Management, a MaaS360 Mobile Application Management, a MaaS360 Content Service és a MaaS360 Mobile Expense Management termékeket tartalmazó programcsomag.

15. IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)

A MaaS360 Secure Mobile Mail, a MaaS360 Mobile Application Management, a MaaS360 Mobile Application Security, a MaaS360 Content Service és a MaaS360 Secure Mobile Browser terméket tartalmazó programcsomag.

16. IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)

A MaaS360 Secure Mobile Mail egy olyan különálló és védett irodai termelékenységnövelő alkalmazást kínál, amellyel a felhasználók hozzáférhetnek e-mailjeikhez, naptárukhoz és névjegyeikhez, illetve kezelhetik azokat úgy, hogy az e-mailek és mellékletek szabályozásával (a tartalmak továbbításának és más alkalmazásba történő áthelyezésének korlátozásával, a hitelesítés kikényszerítésével, illetve a kivágási, másolási és beillesztési funkciók korlátozásával és a mellékletek csak olvashatóvá tételével) megakadályozható legyen az adatszivárgás.

17. IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)

A MaaS360 Gateway Suite lehetővé teszi, hogy az iOS és az Android rendszer támogatott alkalmazásai zökkenőmentesen kommunikáljanak a vállalat belső hálózatán található erőforrásokkal.

18. IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)

A MaaS360 Mobile Content Management, a MaaS360 Mobile Document Editor és a MaaS360 Mobile Document Sync terméket tartalmazó programcsomag.

19. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

A MaaS360 Mobile Threat Management magasabb szintű védelmet nyújt a mobileszközök számára a mobilkártevő-észlelés és a feltörés/rootolás speciális észlelése segítségével. A MaaS360 Mobile Threat Management segítségével az Ügyfél olyan megfelelőségi irányelveket állíthat be és kezelhet, amelyek megoldást kínálnak az észlelt kártevőkre és az egyéb biztonsági résekre.

20. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

A MaaS360 Content Service (SaaS) lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy alkalmazáscsomagokat és dokumentumokat töltsenek fel a MaaS360 tartalomelosztási rendszerébe.

Az IBM MaaS360 minden egyes ügyfele számára 1 GB tárolóhelyet bocsát rendelkezésre. Továbbá az IBM MaaS360 eszközönként és évente 6 GB-os sávszélesség-kihasználást is biztosít, egy megosztott sávszélességkészletként. A teljes sávszélességkészletet használja közösen az összes eszköz. Ez az alapvető mennyiségű tárolóhely és sávszélesség nem növelhető további termékcsoportok vagy tételelemek megvásárlásával. Az ügyfeleknek további tárolóhelyet és/vagy sávszélességet kell vásárolniuk az alapvető mennyiségeken túlmutató használat vagy igény esetén.

21. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

A MaaS360 Content Service Storage (SaaS) lehetővé teszi, hogy a felhasználók megvásárolják azt a teljes adattármennyiséget, amely az MaaS360 Content Service (SaaS) használatához elérhető.

22. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

A MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) lehetővé teszi, hogy a felhasználók megvásárolják azt a teljes sávszélességet, amely a MaaS360 Content Service (SaaS) használatához elérhető.

23. IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Gyors és egyszerű módszert kínál a kis és közepes méretű vállalkozások számára, hogy távolról konfigurálhassák okostelefonjaikat és táblagépeiket, kikényszeríthessék a biztonsági irányelvek betartását, alkalmazásokat és dokumentumokat küldhessenek le, és védhessék az adatokat a vállalati és

magáneszközökön. Az Ügyfél gyorsan, egyszerűen és kedvező áron juthat hozzá az Ügyfél üzletmenete számára megfelelő mobil felügyeleti képességekhez.

24. IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)

A segítségével az Ügyfél az okostelefonok és táblagépek mellett OS X- és Windows-alapú eszközök regisztrálását, konfigurálását, felügyeletét, valamint ezekkel kapcsolatos jelentések készítését is elvégezheti. A szervezetek így konzisztens biztonsági irányelveket és profilokat kezelhetnek a vállalati és az alkalmazotti tulajdonban lévő eszközökön egyaránt ugyanazon a MaaS360 felügyeleti konzolon.

24.1 Windows

A Windows rendszerhez készült MaaS360 Laptop Management (SaaS) a Windows-alapú számítógépek számára biztosítja a távoli regisztrációt és a készletfelügyeletet a hardverrel, az operációs rendszerrel és a szoftverekkel kapcsolatos jelentések révén. A végponti biztonsági jelentéseket készítő modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat kínál az Ügyfél által biztosított alkalmazások, például a víruskeresők, a biztonsági másolatok készítésére/visszaállítására szolgáló alkalmazások, az adattitkosítási alkalmazások és a személyes tűzfalak, valamint a hiányzó operációs rendszeri frissítések vonatkozásában. Az adatvédelmi modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat biztosít a biztonsági szolgáltatások, beleértve az adattitkosítási, az adatszivárgás-megelőzési, a biztonsági másolatok készítésére/visszaállítására szolgáló, valamint az egyéb integrált alkalmazások vonatkozásában. A Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ és Windows 8+ Pro rendszert támogatja (beleértve ezek 32 bites és 64 bites változatait, a használt változattól függően).

Az eszközműveletek a következők:

- Üzenetküldés az eszközre
- Az eszköz zárolása
- Az eszköz helyének meghatározása (ehhez a MaaS360 Laptop Location termék szükséges)
- Szolgáltatások leállítása/indítása/újraindítása
- Leállítás/újraindítás
- Merevlemez törlése
- Frissítési beállítások konfigurálása
- Szoftverek terjesztése

24.2 Mac OS X

A Mac OS X rendszerhez készült MaaS360 Laptop Management (SaaS) a Mac OS X-alapú számítógépek számára biztosítja a távoli regisztrációt és a készletfelügyeletet a hardverrel, az operációs rendszerrel és a szoftverekkel kapcsolatos jelentések révén. A végponti biztonsági jelentéseket készítő modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat kínál az Ügyfél által biztosított alkalmazások, például a víruskeresők, a biztonsági másolatok készítésére/visszaállítására szolgáló alkalmazások, az adattitkosítási alkalmazások és a személyes tűzfalak, valamint a hiányzó operációs rendszeri frissítések vonatkozásában. Az adatvédelmi modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat biztosít a biztonsági szolgáltatások, beleértve az adattitkosítást is, számára. A konfigurációfelügyeleti modul számos eszköz- és felhasználóbeállítás (például: jelszó, e-mail, VPN és Wi-Fi) távoli felügyeletét biztosítja. A Mac OS X 10.7.3-as vagy újabb változatát támogatja.

Az eszközműveletek a következők:

- Az eszköz zárolása
- Merevlemez törlése
- Eszközirányelvek módosítása

25. IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

A MaaS360 Laptop Location (SaaS) termék lehetővé teszi a támogatott laptopok és táblagépek helyének meghatározását. A MaaS360 jelenti a Wi-Fi vagy az IP-cím koordinátáit, és ezeket az adatokat egy könnyen felismerhető címmé alakítja át. Ha egy eszköz online állapotban van, lekérhető annak aktuális helyzete. A MaaS360 tárolja a jelentett helyeket, így a helyelőzmények később is elérhetőek áttekintésre. Ehhez a Windows rendszerhez készült IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS) termék szükséges. A Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ és Windows 8+ Pro rendszert támogatja (beleértve ezek 32 bites és 64 bites változatait, a használt változattól függően).

26. IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

A MaaS360 Laptop Management (SaaS) ajánlat képességeit biztosítja, kiegészítve a következő képességekkel:

- Lehetővé teszi csomagok feltöltését a MaaS360 Content Service (SaaS) platformra, majd a hasznos adatok ütemezett terjesztését a Microsoft Windows rendszerhez készült MaaS360 Laptop Management (SaaS) szolgáltatás által felügyelt eszközökre. A terjesztés összes aspektusa az Ügyfél által szabályozható, beleértve a telepítési utasításokat, valamint a telepítés irányítását eszköz-, csoport- vagy globális szinten. Az Ügyfél felelős az összes csomagolási és telepítési fájl létrehozásáért. Az IBM nem nyújt támogatást a telepítési csomagok létrehozásához.

27. IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)

Használatával a szervezetek ellentmondásmentes biztonsági irányelveket és profilokat kezelhetnek a vállalati és a magáneszközökön ugyanazon felügyeleti konzol segítségével.

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

Az alapvető mobil eszköz-felügyeleti (MDM-) szolgáltatások közé tartozik az eszközök regisztrálása, a konfigurálás és a biztonsági irányelvek kezelése, valamint az eszközök műveletei, például az üzenetek küldése, az eszközök helyének azonosítása, a zárolás és a törlés. A speciális MDM-szolgáltatások részét képezik az automatizált megfelelőségi szabályok, a saját eszközök használatának (BYOD) adatvédelmi beállításai, valamint a Mobility Intelligence-műszerfalak és a jelentéskészítés.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Lehetőséget biztosít az e-mailek elérésére, az alkalmazások tárolására, terjesztésére és felügyeletére, valamint hozzáférést biztosít az intranethez a Secure Browser segítségével.

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

Használatával a szervezetek távolról felügyelhetnek és konfigurálhatnak okostelefonokat és táblagépeket, kikényszeríthetik a biztonsági irányelvek betartását, adatokat továbbíthatnak, jelentést készíthetnek a Wi-Fi használatról az adathasználat és a költségek nyomon követéséhez, illetve tartalomtárolást és -továbbítást végezhetnek alkalmazások és dokumentumok esetében.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Lehetőséget nyújt a kis és közepes méretű vállalkozások számára, hogy távolról konfigurálhassák okostelefonjaikat és táblagépeiket, kikényszeríthessék a biztonsági irányelvek betartását, alkalmazásokat és dokumentumokat küldhessenek le, és védhessék az adatokat a vállalati és magáneszközökön.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Használatával a szervezetek távolról felügyelhetnek és konfigurálhatnak okostelefonokat és táblagépeket, kikényszeríthetik a biztonsági irányelvek betartását, adatokat továbbíthatnak, tartalomtárolást és -továbbítást végezhetnek az alkalmazásokra vonatkozóan, valamint felügyelhetik az alkalmazásokat.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Használatával a szervezetek konzisztens biztonsági házirendek használata mellett felügyelhetik, frissíthetik, kereshetik meg és továbbíthatják a szoftvereket a laptopokon és asztali számítógépeken, az MaaS360 felügyeleti konzolra irányuló jelentéskészítéssel.

34. IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Ez a programcsomag lehetővé teszi az Ügyfél szervezetébe belépő mobil eszközök és alkalmazások megtekintését és szabályozását. A programcsomag vállalati mobil eszköz-, alkalmazás- és költségfelügyeletet kínál egyetlen képernyőn.

35. IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Ez a programcsomag magában foglalja a MaaS360 Essentials Suite minden képességét, ezenfelül tartalmaz egy különálló, rendkívül biztonságos irodai termelékenységnövelő alkalmazást, amelynek segítségével a felhasználók elérhetik és kezelhetik e-mail üzeneteiket, naptárukat, névjegyeiket és beszélgetéseiket.

36. IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Ez a programcsomag magában foglalja a MaaS360 Deluxe Suite minden képességét, ezenfelül további alkalmazásbiztonságot, egy biztonságos böngészőt és mobiltartalom-felügyeletet is tartalmaz mobileszközökhöz.

37. IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Ez a programcsomag magában foglalja a MaaS360 Premier Suite minden képességét, ezenfelül további mobileszköz-fenyegetéskezelést, dokumentumszerkesztőt és dokumentumszinkronizálót is tartalmaz.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást, és nem vonatkozik az Engedélyező Szoftverekre. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplójánia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS elérhetőségére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való meg nem feleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. A jogos SLA-követelések visszatérítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik személytől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

| Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során | Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a) |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 99,8% alatt | 2% |
| 98,8% alatt | 5% |
| 95,0% alatt | 10% |

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Business Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 425 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban – 425 perc Állásidő = 42 775 perc | = 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,0%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során |
| <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p> | |