



IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM MaaS360 (SaaS)

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven in het Transactiedocument:

- a. **Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker aan wie op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, een apparaat of een applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- b. **Gigabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gigabyte wordt gedefinieerd als 2 tot de macht 30 bytes aan gegevens (1.073.741.824 bytes). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Gigabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

- c. **Beheerd Clientapparaat** – is een maateenheid onder welke IBM SaaS kan worden verkregen. Een Clientapparaat is een apparaat voor computergebruik, een sensor voor speciale doeleinden of een apparaat voor telemetrie voor een enkele gebruiker, dat verzoekt om de uitvoering van een set van opdrachten, procedures of applicaties of dat deze ontvangt voor uitvoering, of dat gegevens verstrekt aan een ander computersysteem waarnaar in het algemeen wordt verwezen als een server of dat anderszins wordt beheerd door de server. Meerdere Clientapparaten kunnen toegang hebben tot een gemeenschappelijke server. Een Clientapparaat kan over een bepaalde hoeveelheid verwerkingskracht beschikken of kan zodanig te programmeren zijn, dat een gebruiker er werk op kan uitvoeren. Klant dient gebruiksrechten voor Beheerde Clientapparaten te verkrijgen voor elk Clientapparaat dat door de IBM SaaS wordt beheerd gedurende de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- d. **Clientapparaat** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Clientapparaat is een apparaat voor computergebruik, een sensor voor speciale doeleinden of een apparaat voor telemetrie voor een enkele gebruiker, dat verzoekt om de uitvoering van een set van opdrachten, procedures of applicaties of dat deze ontvangt voor uitvoering, of dat gegevens verstrekt aan een ander computersysteem waarnaar in het algemeen wordt verwezen als een server of dat anderszins wordt beheerd door de server. Meerdere Clientapparaten kunnen toegang hebben tot een gemeenschappelijke server. Een Clientapparaat kan over een bepaalde hoeveelheid verwerkingskracht beschikken of kan zodanig te programmeren zijn, dat een gebruiker er werk op kan uitvoeren. Klant dient gebruiksrechten te verkrijgen voor elk Clientapparaat dat de IBM SaaS uitvoert, er gegevens aan verstrekt, services ervan gebruikt die erdoor worden verstrekt, of er anderszins toegang toe heeft, om tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

4.1 Automatische verlenging

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

HET AANTAL GEBRUIKSRECHTEN NA VERLENGING DIENT GELIJK TE ZIJN AAN HET GROTERE VAN HET OORSPRONKELIJK BESTELDE AANTAL OF HET MAANDELIJKS GEMELDE GEBRUIK VOOR DE MAAND VOORAFGAAND AAN HET OPSTELLEN VAN DE VERLENGINGSFACTUUR, TENZIJ IBM EEN KENNISGEVING ONTVANGT WAARIN EEN ANDER AANTAL GEBRUIKSRECHTEN WORDT GESPECIFICEERD.

VOOR DE AANBIEDING STEP UP DIENT HET AANTAL GEBRUIKSRECHTEN NA VERLENGING GELIJK TE ZIJN AAN HET OORSPRONKELIJK BESTELDE AANTAL.

4.2 Doorlopende facturering

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

4.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

5. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor IBM SaaS is beschikbaar gedurende de abonnementsperiode en bestaat uit gestructureerde second-level support voor een operationeel team van klant, zonder eindgebruikersondersteuning.

Support wordt verleend via meerdere kanalen, 24 x 7. Informatie met betrekking tot support voor de IBM SaaS-oplossing is te vinden op de productportal.

Doelstellingen inzake verwachte responsiviteit:

Severity	Definitie van severity	Initiële Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productie-omgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	30 minuten	24x7
2	Grote impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	1 kantooruur	24 x 7
3	Middelgrote impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	2 kantooruren	24 x 7
4	Geringe impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	3 kantooruren	24 x 7

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Beperking voor Step up

Voor IBM SaaS-aanbiedingen die zijn aangemerkt als "Step up for existing Customers" ("Step up SaaS"), wordt van Klant verlangd dat deze voordien of gelijktijdig de juiste onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM-programma heeft verworven, zoals aangegeven in de naam van de Step up SaaS-aanbieding. Bijvoorbeeld, indien Klant "MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing customers" aanschaf, dient Klant te beschikken over onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM-programma IBM MobileFirst Protect. De gebruiksrechten van Klant voor Step up SaaS kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM-programma niet te boven gaan.

Bij het verwerven van Step up SaaS mag Klant dezelfde onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM-programma niet gebruiken binnen zowel zijn ter plaatse geïnstalleerde omgeving als in combinatie met de gebruiksrechten voor Step up SaaS. Bijvoorbeeld: indien Klant 250 gebruiksrechten voor Beheerde Clientapparaten van het bijbehorende IBM-programma heeft en ervoor kiest om 100 gebruiksrechten voor Beheerde Clientapparaten van Step up SaaS aan te schaffen, mag Klant 100 Beheerde Clientapparaten van Step up SaaS beheren vanuit de Step up SaaS-omgeving en 150 Beheerde Clientapparaten vanuit de ter plaatse geïnstalleerde software.

Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruiksrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het IBM programma (of de IBM programma's) te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementperiode van de Step up SaaS dient Klant Abonnement en Ondersteuning te onderhouden

voor de gebruiksrechten voor IBM-programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step up SaaS. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM-programma's) te gebruiken, hetzij beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het bijbehorende IBM-programma (of de bijbehorende IBM programma's), vervalt het recht van Klant om de Step up SaaS te gebruiken.

6.2 Cookies

Klant stemt ermee in dat IBM, bij het verzamelen van persoonsgegevens in het kader van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie, gebruik kan maken van cookies en tracerings technologie teneinde de gebruikerservaring te verbeteren en/of interacties met gebruikers beter af te stemmen, in overeenstemming met <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Overschrijding van landsgrenzen

Indien Klant Persoonsgegevens aan IBM SaaS-aanbiedingen beschikbaar stelt in EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, Zwitserland, Turkije of enig ander Europees land dat lokale wetgeving inzake privacy of bescherming van gegevens heeft ingevoerd, gaat Klant ermee akkoord dat IBM de Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, onder de toepasselijke wet- en regelgeving over landsgrenzen heen mag verplaatsen naar verwerkers en subverwerkers in de volgende landen buiten het Europees Economisch Gebied en landen waarvan het beschermingsniveau door de Europese Commissie is aangemerkt als voldoende:

Naam van verwerker/subverwerker	Rol (verwerker of subverwerker)	Locatie
IBM Belgium	Subverwerker	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Subverwerker	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor het leveren van de IBM SaaS.

6.4 EU-recht inzake gegevensbescherming

Indien Klant Persoonsgegevens aan IBM SaaS-aanbiedingen beschikbaar stelt in EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, of Zwitserland, Turkije of enig ander Europees land dat lokale wetgeving inzake privacy of bescherming van gegevens heeft ingevoerd, of indien Klant geautoriseerde gebruikers of apparaten in die landen heeft, dan stelt Klant, als de enige voor de verwerking verantwoordelijke, IBM aan als bewerker voor het verwerken (zoals deze termen zijn gedefinieerd in EU Richtlijn 95/46/EC) van Persoonsgegevens. IBM zal dergelijke Persoonsgegevens slechts verwerken voor zover noodzakelijk voor het beschikbaar stellen van IBM SaaS-aanbiedingen overeenkomstig IBM's gepubliceerde beschrijvingen van de IBM SaaS, en Klant verklaart dat dergelijke verwerking strookt met de instructies van Klant.

6.5 Naleving van Safe Harbor

De IBM SaaS-aanbiedingen vormen een onderdeel van de Amerikaans – Europese (EU) Safe Harbor-certificering van Fiberlink Communications Corporation (Dochteronderneming van IBM). Zowel IBM als Fiberlink houdt zich aan het Amerikaans – Europese (EU) Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het Amerikaanse Ministerie van Handel met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en bewaren van gegevens die zijn verzameld in de lidstaten van de Europese Unie en Zwitserland. Voor meer informatie over Safe Harbor en voor de certificeringsverklaring van Fiberlink gaat u naar <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Wanneer IBM's Amerikaans-Europese (EU) Safe Harbor Framework niet van toepassing is op de overdracht van Persoonsgegevens uit het Europese Economische Gebied, kunnen de partijen of hun relevante gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortvloeien uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan, worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

6.6 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

6.7 Normatieve Data

Ondanks enige bepaling die het tegendeel aangeeft, en uitsluitend voor normatieve onderzoeks-, analyse-, demonstratie- en rapportagedoeleinden, geldt dat IBM het recht heeft om gegevens die de persoonlijke ervaringen van geautoriseerde gebruikers van Klant met de IBM SaaS weerspiegelen, in samengevoegde, geanonimiseerde vorm (d.w.z. zodanig dat niet kan worden vastgesteld dat Klant of diens geautoriseerde gebruikers de bron van de gegevens zijn en zodanig dat op personen terug te voeren informatie die het mogelijk zou maken om Klant of diens geautoriseerde gebruikers te identificeren, verwijderd is) te bewaren en te gebruiken.

6.8 Wettig gebruik en toestemming

6.8.1 Toestemming voor het verzamelen en verwerken van gegevens

De IBM SaaS is ontworpen voor de provisioning, het beheer, de monitoring en de besturing van mobiele apparaten. De IBM SaaS verzamelt informatie van gebruikers en apparaten die door Klant geautoriseerd zijn om interactief te werken met de IBM SaaS waarop Klant zich heeft geabonneerd. De IBM SaaS verzamelt informatie die in bepaalde rechtsgebieden op zichzelf of gecombineerd kan worden beschouwd als Persoonsgegevens. Bij de verzamelde gegevens kan het gaan om de naam van de geautoriseerde gebruiker, diens telefoonnummer, geregistreerde e-mailadres en apparaatlocatie, gebruikers-ID en de browsinghistorie van de MaaS360-browser, informatie over de hardware, software en instellingen van het eindgebruikersapparaat, en informatie die door het apparaat is gegenereerd. Klant geeft IBM toestemming tot het overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden verzamelen, verwerken en gebruiken van deze informatie.

6.8.2 Op de juiste informatie gebaseerde toestemming van betrokkenen

Bij het gebruik van de IBM SaaS kunnen diverse wetten en regelingen betrokken zijn. De IBM SaaS mag uitsluitend op wettige wijze worden gebruikt en uitsluitend voor wettige doeleinden. Klant verklaart bij het gebruik van de IBM SaaS alle toepasselijke wetten, regelingen en beleidslijnen te zullen naleven en volledig verantwoordelijk te zijn voor deze naleving.

Klant verklaart de op de juiste informatie gebaseerde toestemmingen, machtigingen of vergunningen te hebben verkregen en te zullen verkrijgen om wettig gebruik van de IBM SaaS mogelijk te maken en om het verzamelen en verwerken van de informatie door IBM als gegevensverwerker van Klant via de IBM SaaS te rechtvaardigen. Klant geeft IBM toestemming om de op de juiste informatie gebaseerde toestemmingen te verkrijgen zoals vereist om het wettig gebruik van de IBM SaaS mogelijk te maken, en om de informatie te verzamelen en te verwerken zoals beschreven in de licentieovereenkomst voor eindgebruikers die beschikbaar is op <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Gegevensopslag

IBM zal alle verzamelde informatie, waartoe ook Persoonsgegevens kunnen behoren, wissen na beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden, met uitzondering van die informatie die voor de hierboven uiteengezette doelstellingen of van rechtswege dient te worden bewaard. In een dergelijk geval zal IBM de verzamelde informatie niet langer bewaren dan voor het desbetreffende doel noodzakelijk is of van rechtswege wordt verlangd.

6.10 Beveiligingsgegevens

Als onderdeel van de IBM SaaS, waartoe rapportageactiviteiten behoren, zal IBM gedeïdentificeerde en/of samengevoegde informatie die vanuit de IBM SaaS is verzameld ("Beveiligingsgegevens") opstellen en onderhouden. Klant noch andere individuen worden door de Beveiligingsgegevens geïdentificeerd, behoudens zoals vermeld onder lid (d), hieronder. Klant gaat er hierbij aanvullend mee akkoord dat IBM de Beveiligingsgegevens mag gebruiken en/of kopiëren, echter uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- a. het publiceren en/of distribueren van de Beveiligingsgegevens (bijvoorbeeld in compilaties en/of analyses met betrekking tot cybersecurity);
- b. het ontwikkelen of verbeteren van producten of diensten;

- c. het uitvoeren van onderzoek, intern of in samenwerking met derden; en
- d. de wettige uitwisseling van informatie over bevestigde externe daders.

Bijlage A

MaaS360 is een gebruiksvriendelijk cloudplatform met alle essentiële functionaliteit voor het volledige beheer van actuele mobiele apparaten die gebruikmaken van de besturingssystemen iOS, Android, Windows of Blackberry. De IBM SaaS-aanbiedingen worden hieronder in het kort beschreven:

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

De kernfuncties van MDM (mobility device management) zijn registratie van apparatuur, configuratie, beheer van het beveiligingsbeleid, en op de apparatuur gerichte handelingen, zoals berichten verzenden, lokaliseren, blokkeren en leegmaken ("wipe"). De Advanced MDM-functies zijn geautomatiseerde nalevingsregels, privacy-instellingen voor BYOD (bring your own device), en dashboards en rapportage in het kader van Mobility Intelligence.

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

MaaS360 Mobile Application Management biedt de mogelijkheid om applicaties toe te voegen en om die applicaties te distribueren onder ondersteunde, door MaaS360 beheerde apparaten. Daartoe behoort MaaS360 App Catalog, een op het apparaat aanwezige applicatie waarmee gebruikers beheerde applicaties kunnen bekijken en installeren en waarmee ze worden gewaarschuwd om dergelijke applicaties te updaten.

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

MaaS360 Mobile Application Security verzorgt aanvullende gegevensbescherming voor enterprise applicaties waarvoor tijdens de ontwikkeling WorkPlace SDK wordt gebruikt, of voor uploads van iOS-apps waarbij de applicatie (.ipa), het provisioningprofiel en het ondertekeningscertificaat automatisch worden geïntegreerd. Mobile Application Security integreert de app met de Productivity Suite. Dit maakt enkelvoudige aanmelding (single sign-on) mogelijk, alsmede intranettoegang via de Mobile Enterprise Gateway en gedwongen uitvoering van de instellingen voor gegevensbeveiliging.

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

MaaS360 Gateway for Apps biedt gebruikers buiten het bedrijfsnetwerk naadloze toegang tot interne applicatieresources, zonder dat er daarvoor een VPN-verbinding voor het hele apparaat vereist is.

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

Met MaaS360 Mobile Content Management kan de beheerder documenten toevoegen en deze distribueren onder de ondersteunde, door IBM MaaS360 Mobile Device Management beheerde apparaten. Omvat IBM MaaS360 Doc Catalogue, een wachtwoord-beschermde container op het apparaat, via welke de gebruikers op een betrouwbare en eenvoudige manier documenten kunnen openen, inzien en uitwisselen. Omvat naadloze toegang tot gedistribueerde content en repository's zoals SharePoint, Box en Google Drive. Toegang tot persoonlijke SharePoint- en Windows-bestanden is beschikbaar met de MaaS360 Gateway for Documents. Van documenten die via MaaS360 worden beheerd, kunnen de versies worden bestuurd, en degelijke documenten kunnen worden geaudit en worden beschermd middels opties voor het DLP-beleid (data loss prevention), zoals het opleggen van gebruikersverificatie, het beperken van de kopieermogelijkheden en het blokkeren van de mogelijkheid om via andere applicaties te worden geopend of uitgewisseld.

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

MaaS360 Mobile Document Sync biedt gebruikers de mogelijkheid om gebruikerscontent te synchroniseren met beheerde mobiele apparaten. Beheerders kunnen ervoor zorgen dat er beleidslijnen, zoals het beperken van kopieermogelijkheden of het blokkeren van mogelijkheden om content te openen of uit te wisselen met andere apps, van kracht zijn voor gebruikerscontent op de diverse apparaten. De content wordt op een beschermde wijze opgeslagen, zowel in de cloud als op het apparaat, en is uitsluitend toegankelijk via de MaaS360 Doc Catalogue.

7. IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Editor is een krachtig officepakket dat de gebruiker in staat stelt om onderweg met bedrijfsdocumenten te werken. MaaS360 Mobile Document Editor maakt het mogelijk om:

- DOC-, PPT- en XLS-bestanden te maken en te bewerken.
- Een presentatiewerkstand voor dia's (slides) te gebruiken
- Eenvoudig met e-mailbijlagen en andere bestanden te werken vanuit MaaS360 for iOS

8. IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)

MaaS360 Gateway for Documents maakt het voor organisaties mogelijk om MaaS360 Mobile Content Management te gebruiken om ook apparaten buiten het bedrijfsnetwerk naadloze toegang te bieden tot interne Connections-sites, SharePoint-sites, Windows File Shares en andere bestandsarchieven, zonder dat er daarvoor een VPN-verbinding voor het hele apparaat vereist is. Voor het gebruik van MaaS360 Gateway for Documents is het noodzakelijk dat ook MaaS360 Mobile Content Management wordt aangeschaft. iOS 5.0 en Android 4.0 of hoger worden ondersteund.

9. IBM MaaS360 Email Management (SaaS)

MaaS360 Email Management omvat belangrijke voorzieningen ter ondersteuning van Microsoft Exchange ActiveSync en Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Biedt ondersteuning voor mobiele apparaten die via het protocol ActiveSync verbinding maken met Microsoft Exchange. Tot de voorzieningen behoren kernfuncties voor het beheer van mobiele apparatuur, zoals de mogelijkheid om apparaten te configureren; de handhaving van ActiveSync-beleid (toegangscode, blokkering of toegangsverlening tot e-mail); en het uitvoeren van handelingen op apparaten, zoals blokkeren en leegmaken ("wipe"), en gedetailleerde rapporten over apparaatkenmerken.
- Lotus Traveler: Biedt ondersteuning voor mobiele apparaten die via het protocol van Lotus Traveler verbinding maken met IBM Lotus Notes®. Voorzieningen zijn onder meer het vermogen om apparaten te configureren, te blokkeren of toe te laten, het handhaven van beleid inzake toegangscode, het leegmaken van apparaten en het ontwikkelen van gedetailleerde rapportage over apparaatkenmerken.

10. IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile Browser is een van alle gangbare functies voorziene webbrowsers die toegang biedt tot corporate intranetsites en die de naleving van contentbeleid afdwingt middels het filteren van websites en het handhaven van beveiligingsbeleid, zodat de gebruikers uitsluitend toegang krijgen tot goedgekeurde webcontent, gebaseerd op een aantal contentcategorieën zoals sociale netwerken, expliciete sites of malwaresites. Biedt de mogelijkheid om native webbrowsers of webbrowsers van derden uit te schakelen, hetzij via een applicatiebeleid, hetzij via zwarte lijsten, indien gecombineerd met MaaS360 Mobile Device Management. Biedt mogelijkheden voor het werken met uitzonderingen voor websites ("witte lijsten), het beperken van cookies, kopieer-, plak- en afdrukfuncties alsmede een Kiosk-werkstand.

11. IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)

MaaS360 Gateway for Browser maakt het voor ondersteunde apparaten mogelijk toegang te krijgen tot goedgekeurde interne websites zonder dat er daarvoor een VPN-verbinding op het niveau van het hele apparaat vereist is.

12. IBM MaaS360 for BlackBerry (SaaS)

Biedt, middels het gebruik van BlackBerry API's, ondersteuning aan mobiele apparaten die verbonden zijn met BlackBerry Enterprise Server (BES). Voorzieningen zijn onder meer niet-lokale handelingen zoals het verzenden van een bericht, het resetten van een toegangscode, het toewijzen van BES-beleid en het leegmaken ("wipe") van een apparaat, alsmede gedetailleerde rapportage over apparaatkenmerken. De installatie van MaaS360 Cloud Extender is een vereiste. Uitsluitend beschikbaar voor apparaten die met MaaS360 worden bekeken of beheerd via BES 5.0.

13. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Expense Management maakt het voor de beheerder mogelijk om beleidslijnen inzake gegevensgebruik op te stellen, om deze beleidslijnen aan ondersteunde, door MaaS360 beheerde apparaten toe te wijzen op het niveau van afzonderlijke apparaten of groepen of op algemeen niveau, en om waarschuwingdrempels en -berichten te configureren voor gegevensgebruik, zowel binnen het netwerk als bij roaming.

14. IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)

Een pakket/bundel van producten bestaande uit MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Service en MaaS360 Mobile Expense Management.

15. IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)

Een pakket/bundel van producten bestaande uit MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service en MaaS360 Secure Mobile Browser.

16. IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile Mail is een afzonderlijke en beschermde kantoorapplicatie waarmee gebruikers hun e-mail, agenda en contacten kunnen benaderen en beheren, met de mogelijkheid om e-mails en bijlagen zodanig te controleren dat wordt voorkomen dat er gegevens uitlekken, dit door beperkingen op te leggen aan de mogelijkheid om content door te sturen of te verplaatsen naar andere applicaties, door gebruikersverificatie af te dwingen, door de kopieermogelijkheden te beperken en door e-mailbijlagen uitsluitend beschikbaar te stellen voor inzage.

17. IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)

MaaS360 Gateway Suite maakt het voor ondersteunde apps onder iOS en Android mogelijk om naadloos te communiceren met de resources op het interne netwerk van het bedrijf.

18. IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)

Een pakket/bundel van producten bestaande uit MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor en MaaS360 Mobile Document Sync.

19. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management verbetert de mobiele beveiliging middels de detectie van mobiele malware en geavanceerde jailbreak/root-detectie. Met MaaS360 Mobile Threat Management kan de Klant een nalevingsbeleid opzetten en beheren rondom gedetecteerde malware en andere kwetsbaarheden in de beveiliging.

20. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) biedt gebruikers de mogelijkheid om applicatiepakketten en documenten te uploaden naar het MaaS360 Content Distribution-systeem.

In IBM MaaS360 is voor elke klant 1 GB Opslag inbegrepen. In IBM MaaS360 is tevens 6 GB aan bandbreedtegebruik per apparaat per jaar inbegrepen, in de vorm van een gemeenschappelijke pool voor de bandbreedte. De volledige bandbreedtepool wordt door alle apparaten gemeenschappelijk gebruikt. Deze basistoewijzing van opslag en bandbreedte wordt niet vergroot, ongeacht het aantal aangekochte productbundels of regelitems. Voor vereiste of gebruikte opslag en/of bandbreedte die de basishoeveelheid te boven gaat, dient Klant aanvullende opslag en/of bandbreedte aan te kopen.

21. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) biedt gebruikers de mogelijkheid om de volledige hoeveelheid gegevensopslag die beschikbaar is, aan te schaffen voor gebruik in combinatie met de MaaS360 Content Service (SaaS).

22. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) biedt gebruikers de mogelijkheid om de volledige hoeveelheid bandbreedte die beschikbaar is, aan te schaffen voor gebruik in combinatie met de MaaS360 Content Service (SaaS).

23. IBM MaaS360 Professional (SaaS)

Vormt voor kleine en middelgrote bedrijven een snelle en eenvoudige manier om smartphones en tablets op afstand te configureren, een beveiligingsbeleid door te voeren, apps en docs te pushen en gegevens op apparaten die eigendom zijn van het bedrijf of de werknemers, te beschermen. Klant krijgt op een snelle, eenvoudige en betaalbare manier toegang tot mogelijkheden voor mobiliteitsmanagement voor het bedrijf van Klant.

24. IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS)

Biedt Klant de mogelijkheid om OS X- en Windows PC-apparatuur alsook smartphones en tablets te registreren, te configureren en te beheren en om over deze apparaten verslag uit te brengen. Organisaties kunnen hun beveiligingsbeleid en hun beveiligingsprofielen handhaven op zowel bedrijfsapparatuur als apparatuur van werknemers binnen dezelfde managementconsole van MaaS360.

24.1 Windows

MaaS360 Laptop Management (SaaS) voor PC's met Windows verzorgt "over-the-air" rapportage van registratie- en inventarisgegevens voor hardware, besturingssystemen en software. De rapportagemodule voor eindpuntbeveiliging verzorgt interactieve rapportage en gegevensanalyse voor door Klant aangeleverde applicaties, zoals antivirus, backup/recovery, gegevensversleuteling en persoonlijke firewall, alsmede voor ontbrekende patches van het besturingssysteem. De gegevensbeschermingsmodule verzorgt interactieve rapportage en analyse voor beveiligingservices, waaronder gegevensversleuteling, preventie van gegevenslekken, en backup/recovery, alsmede andere geïntegreerde applicaties. Ondersteunt Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, en Windows 8+ Pro (inclusief, waar beschikbaar, 32-bit end 64-bit).

De volgende handelingen kunnen worden uitgevoerd:

- Berichten naar het apparaat verzenden
- Het apparaat vergrendelen
- Het apparaat opsporen (hiervoor is MaaS360 Laptop Location vereist)
- Services stoppen/starten/herstarten
- Afsluiten/Opnieuw opstarten
- De vaste schijf wissen
- Instellingen van patches configureren
- Software distribueren

24.2 Mac OS X

MaaS360 Laptop Management (SaaS) voor Mac OS X verzorgt "over-the-air" rapportage van registratie- en inventarisgegevens voor hardware, besturingssystemen en software. De rapportagemodule voor eindpuntbeveiliging verzorgt interactieve rapportage en gegevensanalyse voor door Klant aangeleverde applicaties, zoals antivirus, backup/recovery, gegevensversleuteling en persoonlijke firewall, alsmede voor ontbrekende patches van het besturingssysteem. De gegevensbeschermingsmodule verzorgt interactieve rapportage en analyse voor gegevensbeveiligingservices, waaronder gegevensversleuteling. De module voor configuratiebeheer verzorgt het beheer op afstand van een aantal apparaat- en gebruikersinstellingen, te weten: wachtwoord, e-mail, VPN en Wi-Fi. Ondersteunt Mac OS X versie 10.7.3 en hoger.

De volgende handelingen kunnen worden uitgevoerd:

- Het apparaat vergrendelen
- De vaste schijf wissen
- Het apparaatbeleid wijzigen

25. IBM MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) biedt de mogelijkheid om ondersteunde laptops en tablets op te sporen. MaaS360 meldt de coördinaten van de locatie van het Wi-Fi- of IP-adres en vertaalt deze gegevens naar een gemakkelijk herkenbaar adres. Als een apparaat online is, kan de actuele locatie ervan worden achterhaald. MaaS360 slaat de in de loop der tijd gemelde locaties op, zodat er een locatiehistorie wordt opgebouwd. Voor deze SaaS is IBM MaaS360 Laptop Management (SaaS) voor

Windows vereist. Ondersteunt Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, en Windows 8+ Pro (inclusief, waar beschikbaar, 32-bit end 64-bit).

26. IBM MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Biedt dezelfde mogelijkheden als MaaS360 Laptop Management (SaaS) en breidt deze uit met de volgende mogelijkheden:

- De mogelijkheid om pakketten te uploaden naar het MaaS360 Content Service (SaaS) platform en om pakketten te distribueren naar apparaten die worden beheerd door de service MaaS360 Laptop Management (SaaS) voor Microsoft Windows. Klant bestuurt alle aspecten van de distributie, met inbegrip van installatie-instructies en de targeting op apparaat-, groeps- of algemeen niveau. Klant is verantwoordelijk voor het samenstellen van de pakketten en het aanmaken van de installatiebestanden. IBM verleent geen ondersteuning bij het aanmaken van installatiepakketten.

27. IBM MaaS360 Laptop Security (SaaS)

Biedt organisaties de mogelijkheid hun beveiligingsbeleid en hun beveiligingsprofielen op een consequente manier te handhaven op zowel bedrijfsapparatuur als apparatuur van werknemers binnen dezelfde managementconsole.

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

De kernfuncties van MDM (mobility device management) zijn registratie van apparatuur, configuratie, beheer van het beveiligingsbeleid, en op de apparatuur gerichte handelingen, zoals berichten verzenden, lokaliseren, blokkeren en leegmaken ("wipe"). De Advanced MDM-functies zijn geautomatiseerde nalevingsregels, privacy-instellingen voor BYOD (bring your own device), en dashboards en rapportage in het kader van Mobility Intelligence.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Biedt de mogelijkheid om toegang te krijgen tot e-mail, om applicaties op te slaan, te distribueren en te beheren, en om toegang tot een intranetsite te verlenen met behulp van de Secure Browser.

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

Biedt de mogelijkheid om smartphones en tablets op afstand te beheren en te configureren, om het beveiligingsbeleid te handhaven, om gegevens te distribueren, en om rapporten op te stellen omtrent het gebruik van Wi-Fi, welke rapporten kunnen worden gebruikt voor het bijhouden van het dataverbruik en de bijbehorende kosten, plus mogelijkheden voor de opslag van content en de distributie van applicaties en documenten.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Vormt voor kleine en middelgrote bedrijven een manier om smartphones en tablets op afstand te configureren, een beveiligingsbeleid door te voeren, apps en docs te pushen en gegevens op apparaten die eigendom zijn van het bedrijf of de werknemers, te beschermen.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Biedt de mogelijkheid om smartphones en tablets op afstand te beheren en te configureren, om het beveiligingsbeleid te handhaven, plus mogelijkheden voor de opslag van content en de distributie van applicaties.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Biedt organisaties de mogelijkheid om software te beheren, bij te werken, op te sporen en te distribueren naar laptops, daarbij een consequent beveiligingsbeleid handhavend op alle laptop/desktops die rapporteren aan de MaaS360 managementconsole.

34. IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Deze suite maakt het voor Klant mogelijk om de mobiele devices en apps die de organisatie van Klant binnenkomen, te bekijken en te controleren. De suite biedt enterprise mobile device management, application management en expense management vanuit één scherm.

35. IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Deze suite biedt alle mogelijkheden van de MaaS360 Essentials Suite, aangevuld met een afzonderlijke en goed beveiligde office productiviteitsapplicatie waarmee gebruikers hun e-mail, agenda, contacten en chat kunnen benaderen en beheren.

36. IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Deze suite biedt alle mogelijkheden van de MaaS360 Deluxe Suite, aangevuld met mobile application security, een veilige mobiele browser en mobile content management.

37. IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Deze suite biedt alle mogelijkheden van de MaaS360 Premier Suite, aangevuld met mobile threat management, een documenteditor en documentsynchronisatie.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie en geldt niet voor Enabling Software. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
Minder dan 99,8%	2%
Minder dan 98,8%	5%
Minder dan 95,0%	10%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 425 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 425 minuten Downtime = 42.775 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor een beschikbaarheid van 99,0% tijdens de contractmaand
--	--