

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

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

- IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Suite (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov
- 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. Platobné metriky

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

- a. **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 Zákazníka alebo Transakčnom dokumente.
- b. **Gigabajt** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť 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.
- c. **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. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

4.1 Automatické obnovenie

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

MNOŽSTVO OPRÁVNENÍ NA OBNOVENIE BUDE ROVNAKÉ AKO VÄČŠIE MNOŽSTVO UVEDENÉ NA PŔVODNEJ OBJEDNÁVKE ALEBO NAHLÁSENÉ MESAČNÉ POUŽITIE ZA MESIAC PREDCHÁDZAJÚCI MESIAC, V KTOROM BOLA VYTVORENÁ FAKTÚRA ZA OBNOVENIE, POKIAL' SPOLOČNOSŤ IBM NEPRÍJME OZNÁMENIE, V KTOROM JE UVEDENÉ INÉ MNOŽSTVO OPRÁVNENÍ.

MNOŽSTVO OPRÁVNENÍ NA OBNOVENIE PRE PONUKU NAVÝŠENIA SA BUDE ROVNAŤ PŔVODNÉMU MNOŽSTVU NA OBJEDNÁVKE.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

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 sa poskytuje prostredníctvom konverzácií online, telefónu a e-mailu.

IBM sprístupní publikáciu IBM Software as a Service Support Handbook uvádzajúcu kontaktné údaje technickej podpory a iné informácie a procesy. Technická podpora sa ponúka spolu so službou IBM SaaS a nie je k dispozícii vo forme samostatnej ponuky.

Na Aktivačný softvér sa budú vzťahovať štandardné procesy softvérovej podpory.

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 „MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up - pre súčasných zákazníkov“, musí mať licenčné oprávnenia pre súvisiaci program IBM, čiže IBM MobileFirst Protect. Zákazníkové oprávnenia pre službu Navýšenia SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkové 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 Zákazníckej licencie na súvisiace programy IBM alebo Zákazníckej služby Registrácie a podpory pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj Zákazníckeho 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 sprostredkovateľov 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 osobných 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 odstraňujú. Všetky spory alebo zodpovednosti 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 uchovávať a používať v zoskupenom a anonymnom formáte (čiže vo formáte, ktorý neumožňuje identifikovať Zákazníka ani oprávnených užívateľov Zákazníka ako zdroj údajov, pričom osobné informácie umožňujúce identifikáciu Zákazníka alebo oprávnených užívateľov Zákazníka budú odstránené) údaje odzrkadľujúce individuálne skúsenosti oprávnených užívateľov Zákazníka so službou IBM SaaS, a to výhradne na účely normatívneho výskumu, analýzy, predvedenia a vytvárania zostáv.

6.8 Legálne používanie a súhlas

6.8.1 Oprávnenie na zhromažďovanie a spracovanie údajov

Táto služba IBM SaaS umožňuje poskytovanie, správu, 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 predplátil. IBM SaaS zhromažďuje informácie, ktoré môžu byť v niektorých krajinách samostatne alebo kombinovane považované za Osobné údaje. Zhromažďované Údaje môžu zahŕňať mená, telefónne čísla, registrované e-mailové adresy a polohy zariadení autorizovaných užívateľov, ID užívateľov a históriu prehliadania z prehliadača MaaS360, informácie o hardvéri a softvéri v zariadeniach koncových užívateľov a informácie o nastaveniach tohto hardvéru a softvéru, ako aj informácie generované týmito zariadeniami. Zákazník poveruje IBM na zhromažďovanie, spracovanie 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 so všetkými príslušnými právnymi predpismi, nariadeniami a zásadami a preberá všetku zodpovednosť za zaistenie súladu s príslušnými právnymi predpismi, nariadeniami a zásadami.

Zákazník súhlasí, že si zaobstaral alebo si zaobstará všetky plne informované súhlasy, oprávnenia alebo licencie potrebné na umožnenie zákonného používania služby IBM SaaS a že povolí IBM, ako spracovateľovi údajov Zákazníka, zhromažďovať a spracovávať informácie prostredníctvom služby 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.

6.10 Bezpečnostné údaje

V rámci služby IBM SaaS zahŕňajúcej aktivity tvorby zostáv IBM pripraví a bude uchovávať informácie zbavené identifikačných údajov alebo sumárne informácie, ktoré zhromaždí zo služby IBM SaaS (ďalej len „Bezpečnostné údaje“). Na základe Bezpečnostných údajov nebude možné identifikovať Zákazníka ani žiadneho iného jednotlivca, okrem prípadov definovaných v bode (d) nižšie. Zákazník týmto vyjadruje súhlas s tým, že IBM môže používať alebo kopírovať Bezpečnostné údaje, a to výhradne na nasledujúce účely:

- a. publikovanie alebo distribúcia Bezpečnostných údajov (napr. v rámci výberov a analýz súvisiacich s počítačovou bezpečnosťou)
- b. vývoj alebo zlepšovanie produktov alebo služieb
- c. interný vývoj alebo vývoj v spolupráci s tretími stranami
- d. zákonné zdieľanie informácií o externých porušovateľoch bezpečnosti

7. Aktivačný softvér

Táto služba IBM SaaS zahŕňa Aktivačný softvér, ktorý sa môže používať výhradne v spojení so službou IBM SaaS a výhradne počas doby poskytovania služby IBM SaaS.

Na základe podmienok príslušných licenčných zmlúv k programom IBM a v súlade s nižšie uvedenými obmedzeniami sa ako aktivačný softvér poskytujú nasledujúce softvérové programy IBM:

- a. IBM MaaS360 Cloud Extender
- b. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway
- c. IBM MaaS360 Mobile Device
- d. IBM Security Access Manager
 - Obmedzenie používania: Zákazník môže softvér IBM Security Access Manager používať iba na sprostredkovanie pripojení z mobilných zariadení spravovaných touto službou IBM SaaS k podnikovým e-mailovým serverom.

Príloha A

MaaS360 je ľahko použiteľná cloudová platforma ponúkajúca všetky potrebné funkcie na komplexnú správu súčasných mobilných zariadení s operačnými systémami iOS, Android, Windows a Blackberry. Nižšie je uvedený krátky popis ponúkaných služieb IBM SaaS:

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

MaaS360 Mobile Application Management poskytuje možnosť pridávať aplikácie a distribuovať ich na podporované zariadenia spravované riešením MaaS360. Medzi tieto aplikácie patrí MaaS360 App Catalog, aplikácia v zariadení, ktorá užívateľom umožňuje zobrazit' a nainštalovať aktualizované spravované aplikácie a ktorá ich upozorňuje na aktualizované spravované aplikácie.

3. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security poskytuje dodatočnú ochranu údajov pre podnikové aplikácie, ktoré počas vývoja používajú WorkPlace SDK, alebo pre aplikácie iOS poskytuje možnosť odoslania aplikácie (.ipa), priradenia profilu distribúcie a možnosť automatickej integrácie podpisového certifikátu. Služba Mobile Application Security integruje aplikáciu s balíkom Productivity Suite. To umožňuje využívať prihlasovanie jedným vstupom, získať prístup na internet cez mobilnú podnikovú bránu a uplatňovať nastavenia bezpečnosti dát.

4. IBM MaaS360 Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Gateway for Apps poskytuje užívateľom mimo podnikovej siete jednoduchý prístup k interným aplikačným prostriedkom bez potreby pripojenia VPN v zariadení.

5. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management umožňuje správcovi pridávanie a distribúciu dokumentov do podporovaných zariadení spravovaných službou IBM MaaS360 Mobile Device Management. Zahŕňa IBM MaaS360 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 MaaS360 Gateway for Documents. Dokumenty riadené prostredníctvom služby MaaS360 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 blokovanie ich otvorenia alebo zdieľania v iných aplikáciách.

6. IBM MaaS360 Mobile Document Sync (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Sync umožňuje užívateľom 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 MaaS360 Doc Catalogue.

7. IBM MaaS360 Mobile Document Editor (SaaS)

MaaS360 Mobile Document Editor je balík výkonných kancelárskych aplikácií umožňujúci užívateľom prácu s podnikovými dokumentmi na cestách. MaaS360 Mobile Document Editor umožňuje:

- vytvárať a upravovať súbory .DOC, .PPT a .XLS
- zobrazovať snímky v režime prezentácie

- Jednoduchým spôsobom pracovať s e-mailovými prílohami a ďalšími súborami pochádzajúcimi z MaaS360 pre iOS

8. IBM MaaS360 Gateway for Documents (SaaS)

Služba MaaS360 Gateway for Documents umožňuje organizáciám využívať obsah služby MaaS360 Mobile Content Management s cieľom umožniť zariadeniam mimo podnikovej siete jednoduchý prístup k interným lokalitám v službách Connections a SharePoint a zdieľaným súborovým úložiskám Windows, ako aj iným úložiskám súborov bez potreby použiť pripojenie VPN v zariadení. Pre použitie služby MaaS360 Gateway for Documents sa vyžaduje aj zakúpenie služby MaaS360 Mobile Content Management. Podporuje operačné systémy iOS 5.0 a Android 4.0 a novšie.

9. IBM MaaS360 Email Management (SaaS)

MaaS360 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, zmazávanie obsahu zariadení a vytváranie podrobných zostáv s atribútmi zariadení.

10. IBM MaaS360 Secure Mobile Browser (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile Browser je webový prehliadač ponúkajúci množstvo funkcií a umožňujúci 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 MaaS360 Mobile Device Management, 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 tlača a umožňuje používať režim kiosku.

11. IBM MaaS360 Gateway for Browser (SaaS)

MaaS360 Gateway for Browser umožňuje podporovaným zariadeniam pristupovať k schváleným interným webovým lokalitám bez potreby použiť pripojenie VPN v zariadení.

12. IBM MaaS360 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 produktu MaaS360 Cloud Extender. K dispozícii iba pre zariadenia zobrazované alebo spravované pomocou MaaS360 cez BES 5.0.

13. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Expense Management umožňuje administrátorovi vytvoriť politiky používania údajov a priradiť ich podporovaným zariadeniam, ktoré sú spravované pomocou MaaS360, ako aj priradiť tieto politiky na úrovni zariadení, skupín alebo globálnej úrovni a nakonfigurovať prahy pre zobrazovanie výstrah a posielanie správ pre sieťové a roamingové používanie údajov.

14. IBM MaaS360 Management Suite (SaaS)

Balík produktov zahrňujúci služby MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Service a MaaS360 Mobile Expense Management.

15. IBM MaaS360 Productivity Suite (SaaS)

Balík produktov zahrňujúci služby MaaS360 Secure Mobile Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Service a MaaS360 Secure Mobile Browser.

16. IBM MaaS360 Secure Mobile Mail (SaaS)

MaaS360 Secure Mobile 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 vystríhnutia, kopírovania a prilepenia a blokovaním iných operácií s prílohami e-mailov, ako je ich zobrazenie.

17. IBM MaaS360 Gateway Suite (SaaS)

MaaS360 Gateway Suite umožňuje podporovaným aplikáciám v systémoch iOS a Android jednoducho komunikovať s prostriedkami v internej sieti spoločnosti.

18. IBM MaaS360 Content Suite (SaaS)

Balík produktov zahrňujúci služby MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Mobile Document Editor a MaaS360 Mobile Document Sync.

19. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Threat Management poskytuje vylepšenú ochranu mobilných zariadení s funkciou zisťovania malvéru a vylepšeného zisťovania operácií jailbreak/root. Služba MaaS360 Mobile Threat Management umožní Zákazníkovi nakonfigurovať a riadiť zásady týkajúce sa zisteného škodlivého kódu a iných bezpečnostných nedostatkov.

20. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)

MaaS360 Content Service (SaaS) umožňuje užívateľom odosielať balíky aplikácií a dokumenty do distribučného systému MaaS360 Content.

Služba IBM MaaS360 zahŕňa 1 GB ukladacieho priestoru pre Zákazníka. Služba IBM MaaS360 taktiež zahŕňa maximálne 6 GB prenesených údajov na zariadenie za rok v rámci spoločnej, zdieľanej kapacity. Táto celková kapacita sa zdieľa medzi všetkými zariadeniami. Kapacita tohto základného ukladacieho priestoru a objemu prenosov sa nezvyšuje bez ohľadu na zakúpený počet balíkov produktov alebo položiek. Ak Zákazník bude potrebovať alebo požadovať ukladací priestor alebo prenosovú kapacitu nad rámec základnej poskytovanej kapacity, bude si ju musieť zakúpiť.

21. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)

MaaS360 Content Service Storage (SaaS) umožňuje užívateľom kúpiť celkové množstvo úložného priestoru pre údaje, ktorý bude k dispozícii na používanie s produktom MaaS360 Content Service (SaaS).

22. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) umožňuje užívateľom kúpiť celkovú šírku pásma, ktorá bude k dispozícii na používanie s produktom MaaS360 Content Service (SaaS).

23. IBM MaaS360 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 MaaS360 Laptop Management (SaaS)

Umožňuje Zákazníkovi zaregistrovať, nakonfigurovať a spravovať 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 MaaS360.

24.1 Windows

MaaS360 Laptop Management (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 Zákazníkom, 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 MaaS360 Laptop Location)
- Zastavenie/spustenie/reštartovanie služieb
- Vypnutie/reštartovanie zariadenia
- Vymazanie pevného disku
- Konfigurácia nastavení inštalácie opráv
- Distribúcia softvéru

24.2 Mac OS X

MaaS360 Laptop Management (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 Zákazníkom, 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 MaaS360 Laptop Location (SaaS)

MaaS360 Laptop Location (SaaS) umožňuje vyhľadať podporované prenosné počítače a tablety. MaaS360 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. MaaS360 ukladá umiestnenia nahlásené v priebehu času, takže je k dispozícii aj história umiestnení. Vyžaduje sa služba IBM MaaS360 Laptop Management (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 MaaS360 Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Poskytuje všetky funkcie služby MaaS360 Laptop Management (SaaS) a ponúka navyše tieto schopnosti:

- Umožňuje Zákazníkovi odosielanie balíkov do platformy MaaS360 Content Service (SaaS) a naplánovať distribúciu balíkov do zariadení riadených prostredníctvom služby MaaS360 Laptop Management (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 MaaS360 Laptop Security (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 prístup k e-mailom, ukladanie, distribúciu a správu aplikácií a prístup k firemnej intranetovej lokalite 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 politik v prenosných a stolových počítačoch riadených cez riadiacu konzolu služby MaaS360.

34. IBM MaaS360 Essentials Suite (SaaS)

Táto ponuka umožňuje Zákazníkovi zobrazovať a kontrolovať mobilné zariadenia a aplikácie vstupujúce do organizácie Zákazníka. Umožňuje správu mobilných zariadení, aplikácií a výdavkov v podniku z jednej obrazovky.

35. IBM MaaS360 Deluxe Suite (SaaS)

Táto ponuka zahŕňa všetky funkcie ponuky MaaS360 Essentials Suite a navyše zahŕňa bezpečnú kancelársku aplikáciu pre užívateľov, ktorá užívateľom umožňuje prístup k e-mailom, kalendárom, kontaktom a konverzáciám a ich správu.

36. IBM MaaS360 Premier Suite (SaaS)

Táto ponuka zahŕňa všetky funkcie ponuky MaaS360 Deluxe Suite a navyše ponúka zabezpečenie mobilných aplikácií, zabezpečený mobilný webový prehliadač a správu mobilného obsahu.

37. IBM MaaS360 Enterprise Suite (SaaS)

Táto ponuka zahŕňa všetky funkcie ponuky MaaS360 Premier Suite a navyše ponúka správu mobilných hrozieb, editor dokumentov a synchronizáciu dokumentov.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku a nevzťahuje sa na Aktivačný softvér. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na dostupnosť služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nespĺnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca. Kompenzáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompenzácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom reklamácie)
Menej ako 99,8 %	2 %
Menej ako 98,8 %	5 %
Menej ako 95,0%	10 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby nedostupnosti v zmluvnom mesiaci delené celkovým počtom minút v zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 425 minút nedostupnosti v zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 425 minút Doby nedostupnosti = 42 775 minút <hr/> celkovo 43 200 minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 99,0 % počas Zmluvného mesiaca
--	--