

MaaS360 (SaaS)

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen) og udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

Del 1 – IBM-vilkår

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

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

- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Autoriseret Bruger (Authorized User) er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Gigabyte (Gigabyte) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En gigabyte defineres som 2³⁰ byte data (1.073.741.824 byte). Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Gigabyte, som håndteres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Administreret Client-enhed er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Client-enhed er en enkelt brugers IT-enhed, en sensor til et specielt formål eller en telemetrienhed, som anmoder om gennemførelse af eller modtager - med henblik på udførelse - et sæt kommandoer, procedurer eller applikationer fra, eller leverer data til, et andet computersystem, der typisk kaldes en server, eller som administreres af serveren. Flere Client-enheder kan være fælles om adgangen til en server. En Client-enhed kan have en vis databehandlingskapacitet eller kan programmeres, så en bruger kan arbejde på den. Kunden skal anskaffe brugsrettigheder til Administrerede Client-enheder for hver Client-enhed, som IBM SaaS administrerer i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvis, og som Kunden skal betale. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende fornyelsesmuligheder er angivet:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

Antallet af fornyede brugsrettigheder svarer til det største antal af følgende: Antallet i den oprindelige ordre eller den månedligt rapporterede brug inden genereringen af fornyelsesfakturaen. Dette antal gælder, medmindre IBM modtager en meddelelse, som angiver et andet antal.

Antallet af fornyede brugsrettigheder for produkter af typen Step-up svarer til antallet i den oprindelige ordre.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I abonnementsperioden er der inkluderet teknisk support af IBM SaaS i form af support på andet niveau til en kundes driftsteam, ikke slutbrugersupport.

Support leveres ad flere kanaler, 24 i døgnet, alle ugens 7 dage. Der er oplysninger om support af IBM SaaS-løsningen på produktportalen.

Mål for forventet svartid:

| Problemklassificering | Definition af problemklassificering | Indledende Målsætninger for reaktionstider | Reaktionstider |
|-----------------------|---|--|----------------|
| 1 | Central forretningsfunktion/service er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning. | 30 minutter | 24 x 7 |
| 2 | Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en facilitet eller funktion i en serviceforretning, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes. | 1 time i arbejdstiden | 24 x 7 |
| 3 | Mellemstor indvirkning på forretningen: Angiver, at servicen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften. | 2 timer i arbejdstiden | 24 x 7 |

| Problemklassificering | Definition af problemklassificering | Indledende Målsætninger for reaktionstider | Reaktionstider |
|-----------------------|--|--|----------------|
| 4 | Lille indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning | 3 timer i arbejdstiden | 24 x 7 |

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

6.1 Begrænsninger i forbindelse med Step up

For IBM SaaS-produkter af typen "Step up for existing Customers" (kaldet Step up SaaS) gælder det, at Kunden tidligere eller samtidig skal have anskaffet en relevant licensrettighed til det tilknyttede IBM-program, som indgår i navnet på Step up SaaS-produktet. Kunder, som køber IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) - Step up for existing Customers, skal have licensrettigheder til det tilknyttede IBM-program IBM MaaS360. Kundens rettigheder til Step up SaaS kan ikke overstige de rettigheder, Kunden har til det tilknyttede IBM-program.

Ved anskaffelse af Step up SaaS må Kunden ikke bruge de samme licensrettigheder til et tilknyttet IBM-program i sit lokale, installerede miljø som til Step up SaaS. Hvis Kunden for eksempel har rettigheder til det tilknyttede IBM-program til 250 Administrerede Client-enheder og vælger at købe 100 brugsrettigheder til Step up SaaS - Administrerede Client-enheder, kan Kunden administrere 100 Step up SaaS Administrerede Client-enheder fra IBM SaaS-miljøet og 150 Administrerede Client-enheder fra den software, der er installeret hos Kunden.

Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til det eller de tilknyttede IBM-programmer. I Abonnementsperioden på Step up SaaS skal Kunden have en aktuel Programabonnement og Support-aftale til de IBM-programrettigheder, som anvendes i forbindelse med Step up SaaS-rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det eller de tilknyttede IBM-programmer eller Kundens Abonnement og Support til det eller de tilknyttede IBM-programmer ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step up SaaS også.

6.2 Cookier

Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM må bruge cookier og springsteknologi til at indsamle personlige oplysninger i forbindelse med brugsstatistik og oplysninger, som kan hjælpe med at forbedre brugernes oplevelse og/eller til at skræddersy interaktion med brugerne. Indsamlingen sker i henhold til <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Overførsel på tværs af grænser

Kunden er indforstået med, at IBM må behandle Indhold, herunder eventuelle Personlige Data, i henhold til relevante love og krav og på tværs af landegrænser til registerførere og underregisterførere i følgende lande uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og lande, der af Europa-Kommissionen anses for at have et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau: USA; og andre lande: Indien, Singapore, Hongkong (Kina).

6.4 Databeskyttelse i EU

Hvis Kunden gør personlige data tilgængelige for IBM SaaS i EU's medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge eller Schweiz, eller hvis Kunden har autoriserede brugere eller enheder i disse lande, udpeger Kunden i egenskab af eneansvarlig for registrering IBM som registerfører til at behandle Personlige Data (som disse udtryk er defineret i EU-direktiv 95/46/EF). IBM behandler kun sådanne personlige data i det omfang, det er nødvendigt for at gøre IBM SaaS-produktet tilgængeligt i overensstemmelse med IBM's offentliggjorte beskrivelser af IBM SaaS, og Kunden er indforstået med, at enhver sådan behandling er i overensstemmelse med Kundens anvisninger.

Kunden er indforstået med, at IBM må behandle indhold, herunder personlige data, på tværs af landegrænser til følgende registerførere og underregisterførere:

| Navn på registerfører/underregisterfører | Rolle (Dataregisterfører eller Underregisterfører) | Sted |
|--|--|--|
| IBM-enhed (aftalepart) | Registerfører | Som angivet i Ordredokumentet |
| Amazon Web Services, LLC | Underregisterfører | 410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA |

| Navn på registerfører/underregisterfører | Rolle (Dataregisterfører eller Underregisterfører) | Sted |
|---|--|--|
| IBM Corporation | Underregisterfører | 1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I |
| Fiberlink Communications Corporation, en IBM-virksomhed | Underregisterfører | 1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA |
| Fiberlink Software Private Limited, en IBM-virksomhed | Underregisterfører | #99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 Indien |
| IBM India Private Limited | Underregisterfører | Nr. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 Indien |
| Equinix LLC | Underregisterfører | 1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA |
| Softlayer Technologies, Inc., en IBM-virksomhed | Underregisterfører | 29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapore |
| Softlayer Technologies, Inc., en IBM-virksomhed | Underregisterfører | Tseung Kwan O Industrial Estate Hongkong |

Kunden er indforstået med, at IBM med et varsel kan ændre landelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for leveringen af IBM SaaS.

6.5 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM SaaS-produkterne er inkluderet i Fiberlink Communications Corporations (IBM-datterselskab) US-EU Safe Harbor-certificering. Både IBM og Fiberlink overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om Fiberlinks certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

I de tilfælde, hvor principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem USA og EU, ikke gælder en overførsel af Personlige Data fra EØS (Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde), kan parterne eller deres relevante associerede eller koncernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler i deres aktuelle roller i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler - også selvom aftalen er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed - som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne i henhold til vilkårene i denne Aftale.

6.6 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokalitet ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.7 Normative data

Medmindre andet er angivet kan IBM - udelukkende til brug i normativ forskning, demonstration, rapportering og normative analyser - opbevare og bruge data i samlet, anonymt format (dvs. så Kunden ikke kan identificeres som kilde til dataene, og så personligt identificerbare oplysninger om Kunden eller Kundens autoriserede brugere er fjernet), som afspejler Kundens autoriserede brugeres individuelle oplevelser med IBM SaaS.

6.8 Retmæssig brug og samtykke

6.8.1 Bemyndigelse til at indsamle og behandle data

IBM SaaS er designet til at levere, administrere, sikre, overvåge og kontrollere mobile enheder. IBM SaaS indsamler oplysninger fra brugere og enheder, som Kunden har givet tilladelse til interagerer med

det IBM SaaS-produkt, som Kunden abonnerer på. IBM SaaS indsamler oplysninger, der alene eller samlet kan anses for personlige oplysninger i nogle jurisdiktioner. Indsamlede data kan omfatte navn på autoriseret bruger, telefonnummer, registreret e-mailadresse og enhedsplacering, bruger-id og historik for sikker browsing, oplysninger om hardware, software og indstillinger for slutbrugerenhed og informationer, som er genereret af enheden. Kunden giver IBM tilladelse til at indsamle, behandle og anvende disse informationer i overensstemmelse med vilkårene i disse Vilkår for brug.

6.8.2 Informeret samtykke fra registrerede personer

Brugen af IBM SaaS kan være underlagt forskellige love eller regler. IBM SaaS må kun anvendes til lovlige formål og på lovlig vis. Kunden erklærer sig indforstået med at anvende IBM SaaS i henhold til relevante love, regler og politikker og påtage sig ethvert ansvar for at overholde disse.

Kunden erklærer sig indforstået med, at Kunden har indhentet eller vil indhente alle fuldt informerede samtykker, tilladelser eller licenser, der er nødvendige for lovlig brug af IBM SaaS, og som tillader IBM som Kundens dataregisterfører at indsamle og behandle oplysninger via IBM SaaS. Kunden bemyndiger hermed IBM til at indhente de fuldt informerede samtykker, der er nødvendige for at muliggøre lovlig brug af IBM SaaS og for at indsamle og behandle oplysninger som beskrevet i slutbrugerlicensaftalen, der kan ses på <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Dataopbevaring

IBM sletter alle indsamlede oplysninger, som kan inkludere Personlige Oplysninger, senest seks måneder efter, at disse Vilkår for brug er udløbet eller ophørt, medmindre relevant lovgivning, relevante regler eller bestemmelser angiver andet. I så fald opbevarer IBM de indsamlede oplysninger, så længe relevant lovgivning, relevante regler eller bestemmelser kræver det.

Tillæg A

MaaS360 er en brugervenlig cloud-platform, som har alle de funktioner, der er væsentlige for en komplet styring af mobile enheder i dag, herunder iPhones, iPads, Androids, Kindle Fire-enheder, Windows Phones og BlackBerry-smartphones. Nedenfor følger en kort beskrivelse af IBM SaaS-produktet:

- a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

De centrale MDM-faciliteter (mobility device management) inkluderer tilmelding og konfiguration af enheder, administration af sikkerhedspolitik og enhedshandlinger, f.eks. send meddelelse, find, lås og slet. De Avancerede MDM-funktioner inkluderer automatiseret regeloverholdelse, BOYD-fortrolighedsindstillinger (bring your own device) og Mobility Intelligence-dashboards og -rapportering.
- b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management giver mulighed for at tilføje applikationer og distribuere dem til understøttede enheder, der administreres via MaaS360. Det inkluderer MaaS360 App Catalog, en applikation på enheden, som brugeren kan anvende til at få vist, installere og få meddelelse om opdaterede, administrerede applikationer.
- c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security tilbyder ekstra databeskyttelse til virksomhedsapplikationer, der benytter WorkPlace SDK i forbindelse med udvikling, eller til iOS-apps, som nemt kan uploade applikationen (.ipa), tilknytte den til implementeringsprofiler og automatisk integrere et underskriftscertifikat. Mobile Application Security integrerer appen med Secure Productivity Suite. Det muliggør et enkelt logon, intranetadgang via Mobile Enterprise Gateway og håndhævelse af indstillinger for datasikkerhed.
- d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps tilbyder brugere uden for virksomhedsnetværket en sikker, problemfri adgang til interne applikationsressourcer, uden at brugerne skal have en VPN-forbindelse på fuldt enhedsniveau.
- e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management giver administratoren mulighed for at tilføje dokumenter og distribuere dem til de understøttede enheder, som administreres af MaaS360 MDM. Produktet inkluderer MaaS360 Doc Catalogue, et kodeordsbeskyttet opbevaringssted på enheden, som giver brugerne mulighed for nem adgang til, fremvisning og deling af dokumenter. Det inkluderer problemfri adgang til distribueret indhold og opbevaringssteder, f.eks. SharePoint, Box og Google Drive. MaaS360 Mobile Enterprise Gateway giver adgang til private SharePoint- og Windows-fildelinger. Dokumenter, der administreres via MaaS360, kan versionskontrolleres, revideres og sikres via DLP-regelindstillinger (data loss prevention), f.eks. at de kræver validering, at der er begrænsede muligheder for at klippe og klistre, og at de kan blokeres, så de ikke kan åbnes i eller deles med andre applikationer.
- f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync giver brugerne mulighed for nemt og sikkert at synkronisere brugerindhold på tværs af administrerede, mobile enheder. Administratorer kan sikre, at regler, f.eks. en begrænsning i klippe-klistre-funktionen og blokering af indhold, så det ikke kan åbnes eller deles i andre apps, er på plads for brugerindhold på tværs af enheder. Indholdet opbevares sikkert - både i skyen og på enheden - og adgang kan kun ske via MaaS360 Doc Catalogue.
- g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Secure Editor er en kraftfuld række kontorprogrammer, som giver brugerne mulighed for at arbejde med forretningsdokumenter, mens brugerne er på farten. Med MaaS360 Secure Editor kan brugerne:

 - Oprette og redigere DOC-, PPT- og XLS-filer
 - Benytte præsentationstilstand til dias
 - Nemt arbejde med vedhæftede filer i e-mail og med andre filer fra MaaS360 for iOS

- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
Med MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs kan virksomheder bruge MaaS360 Mobile Content Management til også at tilbyde enheder uden for virksomhedens netværk sikker, problemfri adgang til interne Connections-websteder, SharePoint-websteder, Windows File Shares og andre fillagre uden at kræve en VPN-forbindelse. Brug af MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs kræver, at Kunden også køber MaaS360 Mobile Content Management. Produktet understøtter iOS 5.0 og Android 4.0 eller nyere.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Email Management inkluderer centrale funktioner, som understøtter Microsoft Exchange ActiveSync og Lotus Traveler.
- Exchange ActiveSync: Tilbyder support til mobile enheder, som opretter forbindelse til Microsoft Exchange via ActiveSync-protokollen. Funktionerne inkluderer vigtige funktioner til administration af mobile enheder, f.eks. konfiguration og oprettelse af enheder, gennemtvungelse af ActiveSync-politikker (adgangskode, blokering eller adgangstilladelse til e-mail) og handlinger i forbindelse med enheder, f.eks. lås og sletning, og detaljerede rapporter om enhedsattributter.
 - Lotus Traveler: Support til mobile enheder, som opretter forbindelse til IBM Lotus Notes via Lotus Traveler-protokollen. Funktionerne inkluderer mulighed for at konfigurere enheder, blokere eller tillade enheder, gennemtvunge en politik for adgangskoder, slette alle data fra enheder og udvikle detaljerede rapporter om enhedsattributter.
- j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
MaaS360 Secure Browser er en webbrowser med alle funktioner. Browseren sørger for sikker adgang til virksomheders intranetwebsteder og gennemtvinger overholdelse af indholdspolitik ved at definere regler for webstedsfiltrering og sikkerhed. Det sikrer, at brugere kun får adgang til godkendt webindhold, der er baseret på en række indholdskategorier, f.eks. sociale netværk eller malwarewebsteder. Browseren giver også mulighed for at deaktivere indbyggede browsere eller tredjepartsbrowsere, enten via en applikationspolitik eller sortlistning i kombination med MaaS360 MDM. Det giver mulighed for hvidlistning (via undtagelser) af websteder og begrænsning af cookie; funktioner til kopiering, indsætning og udskrivning og aktivering af Kiosk-tilstand.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser giver understøttede enheder mulighed for adgang til godkendte interne websteder uden krav om en VPN-forbindelse på fuldt enhedsniveau.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
Tilbyder support til BES-tilsluttede (BlackBerry Enterprise Server) mobile enheder via BlackBerry API'er. Faciliteterne omfatter eksterne handlinger, f.eks. afsendelse af besked, nulstilling af kodeord, tilknytning af BES-politik og sletning samt detaljeret rapportering om enhedsattributter. Installation af MaaS360 Cloud Extender er påkrævet. Er kun tilgængelig for enheder, som vises eller administreres med MaaS360 via BES 5.0.
- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Expense Management giver administratoren mulighed for at oprette politikker for brug af data og tilknytte dem til enheder, der administreres af MaaS360. Politikkerne kan tilknyttes på enhedsniveau, gruppeniveau eller globalt niveau. Derudover kan administratoren konfigurere tærskelværdier for advarsler og beskedudveksling for brug af data, både i netværk og via roaming.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
Produktserie/pakke, som inkluderer MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud og MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
Produktserie/pakke, som inkluderer MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud og MaaS360 Secure Browser.

- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
MaaS360 Secure Mail tilbyder en separat og sikker kontorapplikation, som giver brugerne adgang til og mulighed for at administrere e-mail, kalender og kontaktpersoner. Derudover giver applikationen mulighed for at styre e-mail og vedhæftede filer, så datalækage kan forhindres ved at begrænse muligheden for at sende eller flytte indhold til andre applikationer, via krav til validering, begrænsning af klik-kopier-indsæt-funktion samt låsning af vedhæftede filer i e-mail, så de kun kan vises.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
Med MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite kan understøttede apps på iOS og Android kommunikere tilbage til virksomhedens interne netværk på en sikker og problemfri måde.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
Produktserie/pakke, som inkluderer MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync og MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Threat Management tilbyder udvidet sikkerhed til mobilenheder via påvisning af malware og udvidet påvisning af jailbreaking- eller rooting-aktivitet. Med MaaS360 Mobile Threat Management kan Kunden angive og administrere politik for overholdelse af lovgivning og regler i forbindelse med påvist malware og andre sikkerhedssårbarheder.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
MaaS360 Content Service (SaaS) gør det muligt for brugerne at uploade applikationspakker og dokumenter til MaaS360's Content Distribution-system.
Kunder, som har MaaS360 Content Service, skal også købe mindst én brugsrettighed til både MaaS360 Content Service Storage (SaaS) og MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
MaaS360 Content Service Storage (SaaS) giver brugerne mulighed for at købe en samlet mængde datastorage, som kan benyttes sammen med MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) giver brugerne mulighed for at købe en samlet mængde båndbredde, som kan benyttes sammen med MaaS360 Content Service (SaaS).

Tillæg B

IBM tilbyder følgende serviceniveuaftale om tilgængelighed for IBM SaaS, som finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementsets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- b. "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS.
- c. "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- d. "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i IBM SaaS' løbetid, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 den sidste dag i måneden.
- e. "Kunde", "De/du" eller "Deres/din" betyder en enhed, som abonnerer på IBM SaaS direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om IBM SaaS.
- f. "Nedetid" betyder Applikationsnedetid og/eller Nedetid for indgående behandling, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt Systemnedetid.
 - Force majeure.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til IBM SaaS ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS, eller
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- g. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- h. "Force majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende tilgængelighed af IBM SaaS, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- i. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af IBM SaaS med henblik på vedligeholdelse.
- j. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) for hver Hændelse hos den IBM-kundesupporthelpdesk, som tager sig af den relevante IBM SaaS. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved

en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne rapporter skal være registreret inden for fireogtyve (24) timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af IBM SaaS.

- b. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.
- c. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.
- d. IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Hændelse med Applikationsnedetid og en Hændelse med Nedetid mht. Behandling af Indgående Data samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM er ikke ansvarlig for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse(r) i samme Kontraherede Måned.
- e. For så vidt angår pakkede Services, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Services og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.
- f. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS og Serviceniveauaftalen, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- g. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS.
- h. IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.
- i. De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

| Opnået Serviceniveau (i en Kontraheret Måned) | Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet) |
|--|---|
| Under 99,8 % | 2 % |
| Under 98,8 % | 5 % |
| Under 95,00 % | 10 % |

"Opnået Serviceniveau", udtrykt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

| | |
|--|--|
| 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt | = 2% Availability Credit for 99,8 % Opnået Serviceniveau i den Kontraherede Måned |
|--|--|

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere af Servicen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til IBM SaaS.
- Aktiveringssoftware.