

MaaS360 (SaaS)

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

Del 1 - IBM-betingelser

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Autorisert bruker (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unike Autoriserte bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Gigabyte er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Gigabyte er definert som 2 opphøyd i 30. potens byte med data (1.073.741.824 byte). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Gigabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Administrert klientenhet (Managed Client Device) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Klientenhet er en enkelt brukers databehandlingsenhet eller sensor- eller telemetri-enhet med spesiell funksjon, som ber om utføring av eller mottar for utføring et sett med kommandoer, prosedyrer eller applikasjoner fra, eller leverer data til, et annet databehandlingssystem som vanligvis kalles en server, eller på annen måte er styrt av serveren. Flere Klientenheter kan dele tilgangen til en felles server. En Klientenhet kan ha noen behandlingsmuligheter eller være programmerbar slik at brukeren kan utføre arbeid. Kunden må anskaffe Administrert klientenhet-rettigheter for hver Klientenhet som administreres av IBM SaaS i måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

ANTALL FORNYEDE RETTIGHETER VIL VÆRE LIKT ELLER STØRRE ENN OPPRINNELIG BESTILT ANTALL ELLER MÅNEDLIG RAPPORTERT BRUK FOR MÅNEDEN FØR FORNYELSEFAKTURAEN GENERERES, MED MINDRE IBM MOTTAR ET VARSEL SOM OPPGIR ET ANNET ANTALL RETTIGHETER.

ANTALL FORNYEDE RETTIGHETER FOR EN STEP-UP-LØSNING VIL VÆRE LIKT OPPRINNELIG BESTILT ANTALL.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS er strukturert støtte på andre nivå til Kundens driftsgruppe, ikke sluttbrukerstøtte, og støtten er tilgjengelig i abonnementsperioden.

Støtte gis gjennom flere kanaler 24 x 7 (hele døgnet, alle ukens dager). Informasjon om støtte for IBM SaaS-løsningen finnes i produktportalen.

Mål for forventet svartid:

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Første Mål for svartid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	30 minutter	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	1 time i arbeidstiden	24x7
3	Middels virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	2 timer i arbeidstiden	24x7
4	Liten virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	3 timer i arbeidstiden	24x7

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Begrensninger for "Step-up"

IBM SaaS-løsninger med betegnelsen "Step up for existing Customers" ("Step-up-SaaS") krever at Kunden tidligere har anskaffet eller samtidig anskaffer de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet som er identifisert i navnet på Step-up-SaaS-løsningen. For eksempel må en Kunde som anskaffer "IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for existing Customers", ha lisensrettigheter til det tilknyttede IBM-programmet IBM MaaS360. Kundens rettigheter til Step-up-SaaS kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

Ved anskaffelse av Step-up-SaaS kan Kunden ikke bruke samme lisensrettigheter for det tilknyttede IBM-programmet i miljøet på Kundens installasjonssted og sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kunden for eksempel har 250 Administrert klientenhet-rettigheter for det tilknyttede IBM-programmet og velger å anskaffe 100 Administrert klientenhet-rettigheter for Step-up-SaaS, kan Kunden administrere 100 Administrerte klientenheter for Step-up-SaaS fra IBM SaaS-miljøet og 150 Administrerte klientenheter fra programvaren som er installert hos Kunden.

Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall (1) lisensrettigheter og (2) Abonnement og brukerstøtte for det eller de tilknyttede IBM-programmene. I Abonnementsperioden for Step-up-SaaS må Kunden opprettholde gjeldende Abonnement og brukerstøtte for IBM-programrettighetene som brukes sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kundens lisens for å bruke de tilknyttede IBM-programmene eller Kundens Abonnement og brukerstøtte for de tilknyttede IBM-programmene opphører, opphører Kundens rett til å bruke Step-up-SaaS.

6.2 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden aksepterer at IBM kan bruke cookie- og springsteknologi for å samle inn identifiserbare personopplysninger ved innsamling av bruksstatistikk og informasjon utformet for å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med brukerne i samsvar med <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Overføring over landegrenser

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, i henhold til aktuelle lover og krav, over en landegrense til behandlere og underbehandlere i følgende land utenfor EØS-området og land som Europakommisjonen anser å ha et tilstrekkelig vernnivå: USA; og til andre land: India, Singapore, Hongkong (Kina).

6.4 Beskyttelse av personopplysninger i EU

Hvis Kunden gjør Personopplysninger tilgjengelig for IBM SaaS-løsninger i EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge eller Sveits, eller hvis Kunden har autoriserte brukere eller enheter i disse landene, utpeker Kunden som eneste behandlingsansvarlige IBM som databehandler for behandling (slik disse betegnelsene er definert i EU-direktiv 95/46/EF) av Personopplysninger. IBM skal bare behandle slike Personopplysninger i den utstrekning det er nødvendig for å gjøre IBM SaaS-løsningen tilgjengelig i henhold til IBMs publiserte beskrivelser av IBM SaaS, og Kunden bekrefter at slik behandling er i overensstemmelse med Kundens instruksjoner.

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende behandlere og underbehandlere:

Navn på behandler/underbehandler	Rolle (databehandler eller underbehandler)	Sted
IBMs avtaleenhet	Behandler	Som angitt i Bestillingsdokumentet
Amazon Web Services, LLC	Underbehandler	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Underbehandler	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
Fiberlink Communications Corporation, et IBM-selskap	Underbehandler	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, et IBM-selskap	Underbehandler	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India

Navn på behandler/underbehandler	Rolle (databehandler eller underbehandler)	Sted
IBM India Private Limited	Underbehandler	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Underbehandler	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., et IBM-selskap	Underbehandler	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapore
Softlayer Technologies, Inc., et IBM-selskap	Underbehandler	Tseung Kwan O Industrial Estate Hongkong

Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere IBM SaaS.

6.5 Safe Harbor-overholdelse

IBM SaaS-løsningene er inkludert i Fiberlink Communications Corporations (IBMs datterselskap) US-EU Safe Harbor-sertifisering. Både IBM og Fiberlink retter seg etter U.S. – EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til Fiberlinks sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Når IBMs US-EU Safe Harbor Framework ikke gjelder for en overføring av Personopplysninger fra EØS-området, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

6.6 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.7 Normative data

Uavhengig av hva som ellers fremgår, skal IBM kun i forbindelse med normative undersøkelser, analyse, demonstrasjon og rapporteringsformål kunne beholde og bruke, i aggregert og anonymt format (slik at Kunden eller Kundens autoriserte brukere ikke kan identifiseres som kilde for dataene, og slik at identifiserbare personopplysninger som gjør det mulig å identifisere Kunden eller Kundens autoriserte brukere, er fjernet), data som gjenspeiler Kundens autoriserte brukeres individuelle erfaringer med IBM SaaS.

6.8 Lovlig bruk og samtykke

6.8.1 Tillatelse til å samle inn og behandle data

IBM SaaS er utformet for å klargjøre, administrere, sikre, overvåke og styre mobilenheter. IBM SaaS samler inn informasjon fra brukere og enheter som er autorisert av Kunden til å virke sammen med IBM SaaS som Kunden har abonnert på. IBM SaaS samler inn informasjon som alene eller i kombinasjon kan anses som Personopplysninger i enkelte jurisdiksjoner. Innsamlede data kan omfatte den autoriserte brukerens navn, telefonnummer, registrert e-postadresse og enhetens plassering, bruker-ID og sikker visningshistorikk, informasjon om sluttbrukerenhetens maskinvare, programvare og innstillinger, samt informasjon generert av enheten. Kunden gir IBM tillatelse til å samle inn, behandle og bruke denne informasjonen i samsvar med betingelsene i disse Bruksbetingelsene.

6.8.2 Samtykke fra den registrerte

Bruk av IBM SaaS kan implisere flere lover og forskrifter. IBM SaaS kan kun brukes for lovlige formål og på lovlig måte. Kunden aksepterer å bruke IBM SaaS i overensstemmelse med, og påtar seg alt ansvar for å rette seg etter, gjeldende lovgivning og bestemmelser.

Kunden bekrefter at Kunden har innhentet eller skal innhentet fullt informert samtykke, tillatelser eller lisenser som er nødvendige for lovlig bruk av IBM SaaS og for IBMs innsamling og behandling av informasjonen som Kundens databehandler gjennom IBM SaaS. Kunden autoriserer herved IBM for å innhente fullt informert samtykke som er nødvendig for lovlig bruk av IBM SaaS og for innsamling og behandling av informasjonen slik det er beskrevet i lisensavtalen for sluttbrukere på <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Dataoppbevaring

IBM sletter all innsamlet informasjon, som kan omfatte Personopplysninger, innen seks (6) måneder etter utløpet eller opphøret av disse Bruksbetingelsene, unntatt informasjon som ifølge gjeldende lover og regler må oppbevares. I slike tilfeller oppbevarer IBM den innsamlede informasjonen så lenge som gjeldende lover og regler krever.

Vedlegg A

MaaS360 er en brukervennlig nettskyplattform med all nødvendig funksjonalitet for administrasjon av dagens mobilenheter, inkludert enheter av typen iPhone, iPad, Android, Kindle Fire, Windows Phone og BlackBerry-smarttelefoner. Dette er en kort beskrivelse av IBM SaaS-løsningene:

- a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
Kjernefunksjonene for MDM (Mobility Device Management) omfatter registrering av enheter, konfigurering, administrasjon av sikkerhetspolicyer samt enhetshandlinger som å sende meldinger og finne, låse og tømme enheter. Avanserte MDM-funksjoner omfatter automatisert regeloverholdelse, personverninnstillinger for BYOD (Bring Your Own Device), og dashboard og rapportering for Mobility Intelligence.
- b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Application Management gjør det mulig å tilføye applikasjoner og distribuere dem til støttede enheter som administreres av MaaS360. Dette omfatter MaaS360 App Catalog, en applikasjon installert på enheten som gjør det mulig for brukerne å vise, installere og bli varslet om oppdaterte, administrerte applikasjoner.
- c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
MaaS360 Mobile Application Security gir ekstra databeskyttelse for bedriftsapplikasjoner som bruker WorkPlace SDK til utvikling, eller gir for iOS-apper mulighet til å laste opp applikasjonen (.ipa), knytte en klargjøringsprofil til den, og automatisk integrere et signeringssertifikatet. Mobile Application Security integrerer appen med Secure Productivity Suite. Dette gjør det mulig med enkeltpålogging, intranetttilgang gjennom Mobile Enterprise Gateway, og håndheving av innstillinger for datasikkerhet.
- d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps gir brukere utenfor bedriftsnettverket sikker og sømløs tilgang til interne applikasjonsressurser uten at det kreves en fullstendig VPN-tilkobling for enheten.
- e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Content Management gjør det mulig for en administrator å tilføye og distribuere dokumenter til de støttede enhetene som administreres av MaaS360 MDM. Omfatter MaaS360 Doc Catalogue, en passordbeskyttet container på enheten, som gir brukerne en sikker og enkel måte å få tilgang til, vise og dele dokumenter på. Den omfatter sømløs tilgang til distribuert innhold og distribuerte datalagre som SharePoint, Box og Google Drive. Tilgang til private SharePoint- og Windows-fildelinger er tilgjengelig med MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. Dokumenter som administreres gjennom MaaS360, kan versjonskontrolleres, revideres og sikres gjennom DLP-policyalternativer (Data Loss Prevention), for eksempel ved krav til autentisering, begrenset funksjonalitet for Kopier/Lim inn, og sperring av åpning og deling i andre applikasjoner.
- f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
MaaS360 Secure Document Sync gir brukerne mulighet til å synkronisere brukerinnhold på tvers av administrerte mobilenheter på en enkel og sikker måte. Administratorer kan definere policyer for brukerinnhold på tvers av enheter, som begrenset mulighet for Klipp ut/Kopier/Lim inn, og sperring av åpning og deling av innhold i andre apper. Innhold lagres sikkert, både i nettskyen og på enheten, og tilgang til innhold gis kun gjennom MaaS360 Doc Catalogue.
- g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
MaaS360 Secure Editor er en kraftig kontorpakke som gjør det mulig for brukerne å arbeide med dokumenter utenfor kontoret. MaaS360 Secure Editor gir følgende muligheter:
 - Opprettelse og redigering av DOC-, PPT- og XLS-filer
 - Presentasjonsmodus for lysbilder
 - Enkelt å arbeide med e-postvedlegg og andre filer fra MaaS360 for iOS

- h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
Med MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs kan organisasjoner bruke MaaS360 Mobile Content Management til å gi enheter utenfor bedriftsnettverket sikker og sømløs tilgang til interne Connections-steder, SharePoint-steder, Windows-fildelinger og andre fillagre uten at det kreves en fullstendig VPN-tilkobling for enheten. Bruk av MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs krever at Kunden også anskaffer MaaS360 Mobile Content Management. Støtter iOS 5.0 og Android 4.0 eller nyere.
- i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Email Management omfatter nøkkelfunksjoner til støtte for Microsoft Exchange ActiveSync og Lotus Traveler.
- Exchange ActiveSync: Gir støtte for mobilenheter som kobles til Microsoft Exchange over ActiveSync-protokollen. Funksjoner omfatter kjernefunksjoner for administrasjon av mobilenheter, som mulighet til å konfigurere enheter, opprette og håndheve ActiveSync-policyer (passord og sperring eller tilgang til e-post), enhetshandlinger, som å låse og tømme enheter, samt detaljert rapportering av enhetsattributter.
 - Lotus Traveler: Gir støtte for mobilenheter som kobles til IBM Lotus Notes® over Lotus Traveler-protokollen. Funksjonene omfatter mulighet til å konfigurere enheter, sperre eller godkjenne enheter, håndheve passordpolicyer, tømme enheter samt utarbeide detaljerte rapporter over enhetsattributter.
- j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
MaaS360 Secure Browser er en nettleser med omfattende funksjoner som gir sikker tilgang til virksomhetens intranettsteder og håndhever overholdelse av innholdspolicyer ved definering av policyer for nettstedfiltrering og sikkerhet som sikrer at brukerne kun får tilgang til godkjent innhold basert på et antall innholdskategorier, som sosiale nettsteder, eksplisitt oppgitte nettsteder eller nettsteder med skadelig programvare. Omfatter mulighet til å deaktivere standard nettleser eller tredjepartsnettlesere gjennom applikasjonspolicyer eller svartelisting i kombinasjon med MaaS360 MDM. Den tillater hvitelistingunntak for nettsteder og begrensning av informasjonskapsler (cookies), har funksjoner for kopiering, innliming og utskrift, og kan aktivere kioskmodus.
- k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser gjør det mulig for støttede enheter å få tilgang til godkjente interne nettsteder uten at det kreves en fullstendig VPN-tilkobling for enheten.
- l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
Gir støtte for BES-tilkoblede (BlackBerry Enterprise Server) mobilenheter ved bruk av BlackBerry-APIer. Funksjoner omfatter eksterne handlinger som å sende en melding, tilbake stille passord, tildele BES-policy og tømme enheten, så vel som detaljert rapportering av enhetsattributter. Installering av MaaS360 Cloud Extender kreves. Bare tilgjengelig for enheter som vises eller administreres med MaaS360 gjennom BES 5.0.
- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Expense Management gjør det mulig for en administrator å opprette policyer for bruk av data og tildele dem til støttede enheter som administreres av MaaS360, samt tildele disse policyene på enhetsnivå, gruppenivå eller globalt nivå og konfigurere varselsterskler og meldingsformidling både for bruk av dataene i nettverket og ved roaming.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
Pakke med produkter som omfatter MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud og MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
Pakke med produkter som omfatter 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 er en separat og sikker kontorapplikasjon som gir brukerne tilgang til og mulighet til å administrere e-post, kalendere og kontakter, med funksjoner for å kontrollere e-post og

vedlegg for å forhindre lekkasje av data ved å begrense muligheten til å videresende eller flytte innhold til andre applikasjoner, krav til autentisering, begrensning av funksjoner for Klipp ut/Kopier/Lim inn, og låsing av e-postvedlegg kun for visning.

- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite gir støttede apper på iOS og Android sikker og sømløs mulighet til å kommunisere tilbake til ressurser i virksomhetens interne nettverk.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
Pakke med produkter som omfatter 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 gir utvidet sikkerhet for mobilenheter med funksjoner for oppdaging av skadelig programvare og avansert oppdaging av jailbreak/rot-tilgang. Med MaaS360 Mobile Threat Management kan Kunden definere og administrere policyer rundt oppdaget skadelig programvare og annen sikkerhetssårbarhet.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
MaaS360 Content Service (SaaS) gir brukerne mulighet til å laste opp applikasjonspakker og dokumenter til MaaS360 Content Distribution-systemet.
Kunder med MaaS360 Content Service må også anskaffe minst en rettighet 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) gir brukerne mulighet til å kjøpe en samlet mengde lagerplass for data som kan brukes sammen med MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) gir brukerne mulighet til å kjøpe en samlet mengde båndbredde som kan brukes sammen med MaaS360 Content Service (SaaS).

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

1. Definisjoner

- a. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- b. "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.
- c. "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. "Avtalemåned" er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- e. "Kunde" er en enhet som abonnerer på IBM SaaS direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om IBM SaaS.
- f. "Nedetid" er Applikasjonsnedetid og/eller Nedetid for innsamling av innkommende data som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - Planlagt systemnedetid;
 - Force Majeure;
 - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data;
 - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til IBM SaaS ved hjelp av Kundens passord eller utstyr);
 - Unnløstelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- g. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- h. "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at IBM SaaS ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- i. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for IBM SaaS på grunn av vedlikehold.
- j. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle IBM SaaS i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En

slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS.

- b. Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.
- c. Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.
- d. IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer en Hendelse med Applikasjonsnedetid og en Hendelse med Nedetid for innsamling av innkommende data som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid som en enkelt periode med Nedetid, og ikke som to separate perioder med Nedetid. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse(r) i samme Avtalemåned.
- e. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.
- f. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- g. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.
- h. IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.
- i. **TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.**

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

Oppnådd Servicenivå (i løpet av en Avtalemåned)	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
Mindre enn 99,8 %	2 %
Mindre enn 98,8 %	5 %
Mindre enn 95,00 %	10 %

"Oppnådd Servicenivå" beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter Nedetid = 43.150 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,8 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåned
43.200 minutter	

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.
- Aktiveringsprogramvare.