

## IBM MobileFirst Protect (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.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (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)

## 2. Målenheter for omkostninger

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

- a. **Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert 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.
- b. **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.
- c. **Administrert klientenhet** (Managed Client Device) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Klientenhet er en enkelt brukers databehandlingsenhet eller sensor- eller telemetrienhet 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.

- d. **Klientenhet** (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 rettigheter for hver Klientenhet som kjøper, leverer data til, bruker tjenester levert av eller på annen måte får tilgang til 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 som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

#### **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 en av 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-salgsrepresentant 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 FORNYELSESAKTEREN 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 treer 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-salgsrepresentant 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 kontakttid:

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Første Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> 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	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> 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	24 x 7
3	<b>Middels virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	2 timer i arbeidstiden	24 x 7
4	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	3 timer i arbeidstiden	24 x 7

## 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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers", ha lisensrettigheter til det tilknyttede IBM-programmet IBM MobileFirst Protect. 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 sporingsteknologi 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 landegrensler

Hvis Kunden gjør Personopplysninger tilgjengelig for IBM SaaS-løsninger i EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge, Sveits, Tyrkia og andre europeiske land som har vedtatt lokal lovgivning for beskyttelse av personopplysninger, aksepterer Kunden at IBM kan behandle Innholdet, 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 vernenivå:

Navn på behandler/underbehandler	Rolle (databehandler eller underbehandler)	Sted
IBM Corporation	Underbehandler	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Underbehandler	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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.

### 6.4 Beskyttelse av personopplysninger i EU

Hvis Kunden gjør Personopplysninger tilgjengelig for IBM SaaS-løsninger i EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge, Sveits, Tyrkia og andre europeiske land som har vedtatt lokal lovgivning for beskyttelse av personopplysninger, 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.

### 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, etter opphøret av disse Bruksbetingelsene, unntatt informasjon som må oppbevares for formålene beskrevet ovenfor, eller ifølge gjeldende lover og regler. I slike tilfeller oppbevarer IBM den innsamlede informasjonen så lenge som slike formål eller gjeldende lover og regler krever.

## Vedlegg A

MobileFirst Protect 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:

### 1. IBM MobileFirst Protect – Devices (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.

### 2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications gjør det mulig å tilføye applikasjoner og distribuere dem til støttede enheter som administreres av MobileFirst Protect. Dette omfatter MobileFirst Protect App Catalog, en applikasjon installert på enheten som gjør det mulig for brukerne å vise, installere og bli varslet om oppdaterte, administrerte applikasjoner.

### 3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect 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.

### 4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Apps gir brukere utenfor bedriftsnettverket sikker og sømløs tilgang til interne applikasjonsressurser uten at det kreves en fullstendig VPN-tilkobling for enheten.

### 5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content gjør det mulig for en administrator å tilføye og distribuere dokumenter til de støttede enhetene som administreres av IBM MobileFirst Protect Devices. Omfatter IBM MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway. Dokumenter som administreres gjennom MobileFirst Protect, 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.

### 6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Doc Catalogue.

### 7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor er en kraftig kontorpakke som gjør det mulig for brukerne å arbeide med dokumenter utenfor kontoret. MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect for iOS.

## **8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)**

Med MobileFirst Protect Gateway for Documents kan organisasjoner bruke MobileFirst Protect Content 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 MobileFirst Protect Gateway for Documents krever også at MobileFirst Protect Content anskaffes. Støtter iOS 5.0 og Android 4.0 eller nyere.

## **9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)**

MobileFirst Protect 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.

## **10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)**

MobileFirst Protect Browser er en nettleser med omfattende funksjoner som gir sikker tilgang til virksomhetens intranettsteder og håndhever overholdelse av innholdspolicyer ved definering av policyer for nettstedsfiltrering 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 tredjepartsnettlere gjennom applikasjonspolicyer eller svartelisting i kombinasjon med MobileFirst Protect Devices. Den tillater hvitelistingunntak for nettsteder og begrensningsinformasjonskapsler (cookies), har funksjoner for kopiering, innliming og utskrift, og kan aktivere kioskmodus.

## **11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)**

MobileFirst Protect Gateway for Browser gjør det mulig for støttede enheter å få tilgang til godkjente interne nettsteder uten at det kreves en fullstendig VPN-tilkobling for enheten.

## **12. IBM MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Cloud Extender kreves. Bare tilgjengelig for enheter som vises eller administreres med MobileFirst Protect gjennom BES 5.0.

## **13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)**

MobileFirst Protect Expenses gjør det mulig for en administrator å opprette policyer for bruk av data og tildele dem til støttede enheter som administreres av MobileFirst Protect, 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.

## **14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)**

Pakke med produkter som omfatter MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content og MobileFirst Protect Expenses.

## **15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)**

Pakke med produkter som omfatter MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content og MobileFirst Protect Browser.



## **16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)**

MobileFirst Protect 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.

## **17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)**

MobileFirst Protect Gateway Suite gir støttede apper på iOS og Android sikker og sømløs mulighet til å kommunisere tilbake til ressurser i virksomhetens interne nettverk.

## **18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)**

Pakke med produkter som omfatter MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor og MobileFirst Protect Document Sync.

## **19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)**

MobileFirst Protect Threat Management gir utvidet sikkerhet for mobilenheter med funksjoner for oppdaging av skadelig programvare og avansert oppdaging av jailbreak/rot-tilgang. Med MobileFirst Protect Threat Management kan Kunden definere og administrere policyer rundt oppdaget skadelig programvare og annen sikkerhetssårbarhet.

## **20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)**

MobileFirst Protect Content Service (SaaS) gir brukerne mulighet til å laste opp applikasjonspakker og dokumenter til MobileFirst Protect Content Distribution-systemet.

Kunder med MobileFirst Protect Content Service må også anskaffe minst en rettighet til både MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) og MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS).

## **21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)**

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) gir brukerne mulighet til å kjøpe en samlet mengde lagerplass for data som kan brukes sammen med MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

## **22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)**

MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) gir brukerne mulighet til å kjøpe en samlet mengde båndbredde som kan brukes sammen med MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

## **23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)**

Gir små og mellomstore virksomheter mulighet til raskt og enkelt å utføre ekstern konfigurering av smarttelefoner og nettbrett, håndheve sikkerhetspolicyer, overføre apper og dokumenter, samt beskytte dataene på virksomhetens enheter og private enheter. Kunden får raskt, enkelt og rimelig tilgang til de rette administrasjonsfunksjonene for virksomhetens mobilenheter.

## **24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)**

Gjør det mulig for Kunden å registrere, konfigurere, administrere, sikre samt rapportere om OS X- og Windows-baserte PC-enheter ved siden av smarttelefoner og nettbrett. Organisasjoner kan opprettholde konsistente sikkerhetspolicyer og profiler for enheter som er eid av virksomheten og av de ansatte, i samme MobileFirst Protect-administrasjonskonsoll.

### **24.1 Windows**

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) for Windows-baserte PCer gir mulighet for trådløs rapportering om registrering og inventaradministrasjon for maskinvare, operativsystemer og programvare. Modulen for rapportering av sluttpunktsikkerhet gir funksjoner for interaktiv rapportering og dataanalyse for applikasjoner fremskaffet av Kunden, for eksempel antivirusprogrammer og applikasjoner for sikkerhetskopiering og gjenoppretting, datakryptering og private brannmurer, samt manglende operativsystemrettelser. Modulen for databeskyttelse gir mulighet for interaktiv rapportering og analyse for sikkerhetstjenester, inkludert datakryptering, beskyttelse mot lekkasje av data, sikkerhetskopiering/gjenoppretting, samt andre integrerte applikasjoner. Støtter Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ og Windows 8+ Pro (inkludert 32-bits og 64-bits der dette er aktuelt).

Enhets handlinger omfatter følgende:

- Sende melding til enheten
- Låse enheten
- Finne enheten (krever MobileFirst Protect Laptop Location)
- Stoppe/starte/omstarte tjenester
- Avslutte/starte på nytt
- Tømme harddisken
- Konfigurere innstillinger for rettelsler
- Distribudere programvare

## 24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) for Mac OS X gir mulighet for trådløs rapportering om registrering og inventaradministrasjon for maskinvare, operativsystemer og programvare. Modulen for rapportering av slutt punktsikkerhet gir funksjoner for interaktiv rapportering og dataanalyse for applikasjoner fremskaffet av Kunden, for eksempel antivirusprogrammer og applikasjoner for sikkerhetskopiering og gjenoppretting, datakryptering og private brannmurer, samt manglende operativsystemrettelser. Modulen for databeskyttelse gir mulighet for interaktiv rapportering og analyse for sikkerhetstjenester, inkludert datakryptering. Modulen for konfigurasjonsstyring gjør det mulig med ekstern administrasjon av en rekke enhets- og brukerinnstillinger, inkludert innstillinger for passord, e-post, VPN og Wi-Fi. Støtter Mac OS X versjon 10.7.3 og høyere.

Enhets handlinger omfatter følgende:

- Låse enheten
- Tømme harddisken
- Endre enhetspolicyer

## 25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) gjør det mulig å finne støttede PCer og nettbrett. MobileFirst Protect rapporterer plasseringen av Wi-Fi- eller IP-adressekoordinatene og konverterer disse dataene til en lett gjenkjennbar adresse. Når en enhet er online, kan enhetens gjeldende plassering hentes.

MobileFirst Protect lagrer rapporterte plasseringer, slik at en plasseringshistorikk er tilgjengelig for gjennomgang. Krever IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) for Windows. Støtter Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ og Windows 8+ Pro (inkludert 32-bits og 64-bits der dette er aktuelt).

## 26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Omfatter funksjonaliteten i MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) og har i tillegg følgende funksjonalitet:

- Gjør det mulig å laste opp pakker til MobileFirst Protect Content Service (SaaS)-plattformen og planlegge distribusjonen av nytte lasten til enheter som er administrert av MobileFirst Protect Laptop (SaaS)-tjenesten for Microsoft Windows. Kunden kan styre alle aspekter av distribusjonen, inkludert installeringsinstruksjoner og målretting på enhets- eller gruppenivå eller globalt nivå. Kunden er ansvarlig for pakking og opprettelse av installeringsfiler. IBM gir ikke støtte for opprettelse av installeringspakker.

## 27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

Gjør det mulig for organisasjoner å opprettholde konsistente sikkerhetspolicyer og profiler for enheter som er eid av virksomheten og av de ansatte, i samme administrasjonskonsoll.

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

Kjernefunksjonene for MDM (Mobility Device Management) omfatter registrering av enheter, konfigurering, administrasjon av sikkerhetspolicyer samt enhets handlinger som å sende meldinger og finne, låse og tømme enheter. Avanserte MDM-funksjoner omfatter automatisert regeloverholdelse, personverninnstillinger for BYOD (Bring Your Own Device), og dashbord og rapportering for Mobility Intelligence.

**29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)**

Gir mulighet for sikker tilgang til e-post, lagring, distribusjon og administrasjon av applikasjoner, og tilgang til intranettsteder ved bruk av Secure Browser.

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

Gir mulighet for ekstern administrasjon og konfigurering av smarttelefoner og nettbrett, håndhevelse av sikkerhetspolicyer, distribusjon av data, rapportering av bruk av Wi-Fi, som kan brukes til å spore databruk og utgifter, sammen med lagring og distribusjon av innhold for applikasjoner og dokumenter.

**31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)**

Gir små og mellomstore virksomheter mulighet til å utføre ekstern konfigurering av smarttelefoner og nettbrett, håndheve sikkerhetspolicyer, overføre apper og dokumenter, samt beskytte dataene på virksomhetens enheter og private enheter.

**32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)**

Gir utdanningsorganisasjoner mulighet for ekstern administrasjon og konfigurering av smarttelefoner og nettbrett, håndhevelse av sikkerhetspolicyer, distribusjon av data, sammen med lagring og distribusjon av innhold for applikasjoner.

**33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)**

Gir organisasjoner mulighet til å administrere, oppdatere, finne og distribuere programvare til bærbare datamaskiner ved hjelp av konsistente sikkerhetspolicyer på tvers av alle bærbare og stasjonære datamaskiner som rapporterer til MaaS360-administrasjonskonsollen.

## 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. **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.
- c. **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.
- d. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **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);
  - Unnlattelse 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.
- h. **Planlagt systemnedetid** er en planlagt nedetid for IBM SaaS på grunn av vedlikehold.
- i. **Servicenivå** er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- j. **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.

### 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 Avtalemåneden 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 Avtalemåneden 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 Avtalemåneden som Kravet gjelder)
Mindre enn 99,8 %	2 %
Mindre enn 98,8 %	5 %
Mindre enn 95,0 %	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

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

#### 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, katastrofehåndtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.
- Aktiveringsprogramvare