

IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår

IBM Connections Cloud

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.

1. IBM SaaS

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (klientdownloadning til brug sammen med IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

2. Måletyper for betaling

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

- a. Autoriseret Bruger er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan købes på basis af. En Autoriseret Bruger er én bestemt person, der har fået adgang til IBM SaaS. Kunden skal anskaffe særskilte, dedikerede licenser til hver enkelt Autoriseret Bruger, der skal have adgang til IBM SaaS-produktet på en direkte eller indirekte måde (f.eks. via et multiplekseringsprogram, en enhed eller en programserver) uanset metode. En licens til en Autoriseret Bruger er unik for den pågældende

Autoriserede Bruger og må ikke deles. Licensen må heller ikke overdrages, undtagen når der er tale om en permanent overdragelse af licensen til en anden person.

- b. Vært med op til X deltagere er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan købes på basis af. Værten er en specifik bruger med adgangsrettigheder til en personlig konto, der gør det muligt for Værten at holde et ubegrænset antal møder med maksimalt det antal deltagere, der er angivet i kundens licensbevis. En Vært kan kun holde ét møde ad gangen.
- c. Minut er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække det samlede antal Minutter (hele minutter eller dele af minutter), som IBM SaaS bruges i den måleperiode, der er angivet i Kundens licensbevis 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 forholdsvist, 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 er angivet:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen er automatisk, kan Kunden opsig 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 senest på udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

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 Kundens IBM-salgsrepræsentant eller en 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 til IBM SaaS. Der er flere oplysninger om de forskellige former for teknisk support på adressen <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Undtagelser fra teknisk support

Teknisk support inkluderer ikke assistance i forbindelse med:

- a. design og udvikling af applikationer.
- b. problemer, der er opstået i forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS i andet end det angivne driftsmiljø; eller

- c. kunde- eller tredjepartsprodukter og -serviceydelser eller med problemer i forbindelse med brug af IBM SaaS-produkter sammen med kunde- eller tredjepartsprodukter eller -serviceydelser.

6. Aktiveringssoftware

IBM SaaS-produktet kan omfatte aktiveringssoftware. Du må kun bruge aktiveringssoftwaren i forbindelse med din brug af IBM SaaS-produktet på den måde, der er beskrevet i dokumentationen eller licensen, og så længe IBM SaaS-abonnementet løber. Hvis aktiveringssoftwaren indeholder eksempelkode, har du yderligere ret til at oprette afledte arbejder af eksempelkoden og bruge arbejderne i overensstemmelse med denne tilladelse. Aktiveringssoftwaren leveres i henhold til en eventuel serviceniveauforpligtelse som en komponent i IBM SaaS-produktet, men leveres derudover, som den er og forefindes.

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

7.1 Yderligere begrænsninger

Ud over begrænsningerne i Aftalen må Kunden ikke:

- a. stille IBM SaaS til rådighed for andre på "pass-through"-basis for samarbejde mellem eksterne gæstebrugere uden Kundens aktive deltagelse.

7.2 Betingelser for IBM SmartCloud Notes-licens

Kundens brug af IBM SmartCloud Notes er betinget af, at Kunden har anskaffet en af følgende licenser:

- a. En licens til IBM SmartCloud Notes eller IBM Connections Cloud S1;
eller
- b. En licens til IBM SmartCloud Notes Step Up eller IBM Connections Cloud S1 Step Up eller IBM SmartCloud med Notes Step-up og Connections; og
- c. En licens og aktivt Abonnement og Support pr. Autoriseret Bruger til et af følgende programmer: IBM Domino Enterprise Client Access eller IBM Domino Messaging Client Access eller IBM Domino Messaging Express eller IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Bemærkning vedrørende møder

IBM Connections Meetings Cloud og IBM Connections Cloud S2 kan tillade en bruger af IBM SaaS at optage møder. Lovgivningen i visse lande kan kræve, at der indhentes tilsagn fra enkeltpersoner, inden kommunikationen optages. Kunden sikrer, at brugere af IBM SaaS indhenter alle nødvendige tilsagn og fremlægger alle nødvendige oplysninger, inden møderne optages.

7.4 Bemærkning vedrørende filtrering af indhold

IBM SmartCloud Notes og IBM Web Mail Cloud anvender værktøjer til at overvåge IBM SaaS, undersøge spam- og virusangreb, anvende egenudviklede teknologiske metoder og teknologiske metoder, der opfylder branchestandarden, med henblik på at blokere eller filtrere Indhold, der ser ud til at være uønsket, som kommer i store mængder, og/eller som er ondsindet. IBM forbeholder sig ret til, men er ikke forpligtet til, at blokere kommunikation fra andre enheder på internettet. IBM forbeholder sig ret til, men er ikke forpligtet til, at præscreenes, gennemse, markere, filtrere, ændre, afvise eller flytte noget af eller alt Indhold.

7.5 Gæstebrugere

Gæstebruger betyder en IBM SaaS-bruger, som med Kundens tilladelse har adgang til IBM SaaS med det formål at udveksle data med Kunden eller at bruge IBM SaaS på vegne af Kunden. Alle Gæstebrugere skal være Autoriserede Brugere. Kundens Gæstebrugere kan blive bedt om at acceptere en onlineaftale fra IBM, før de kan få adgang til og bruge IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for Gæstebrugerne, herunder f.eks. a) krav fra Gæstebrugerne vedrørende IBM SaaS eller b) eventuel misbrug fra Gæstebrugernes side af IBM SaaS.

7.6 Begrænsninger i forbindelse med Step up

Det er en forudsætning for anskaffelse af Step-up-produkter, at Kunden tidligere har anskaffet de relevante licenser til det tilhørende IBM-program. Kundens rettigheder til Step-up SaaS kan ikke overstige de rettigheder, Kunden har til det tilhørende IBM-program.

Step-up SaaS inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilknyttede IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til det tilhørende IBM-program. I Abonnementsperioden på Step-up SaaS-produktet skal Kunden opretholde det aktuelle Abonnement og den aktuelle Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes i forbindelse

med Step-up SaaS-rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det tilhørende IBM-program eller Kundens Abonnement og Support til det tilhørende IBM-program ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step-Up SaaS også.

7.7 Oracle-vilkår, som gælder for Connections Docs og Connections Meetings

IBM SaaS inkluderer Outside In-filtrerings- og dokumentvisningsteknologi (kaldet Outside In-teknologi) fra Oracle USA, Inc. (kaldet Oracle). Udtrykket "Outside In-teknologi" inkluderer enhver teknologi, som Oracles leverandører har licenseret til Oracle. Udtrykket "IBM-leverandør", som det er brugt i disse vilkår for brug og i den aftale, som vilkårene vedrører, omfatter også Oracle og Oracles leverandører. Udover at erklære sig indforstået med vilkårene i disse Vilkår for brug og i aftalen, som vilkårene vedrører, skal Kunden – som betingelse for at bruge Outside In-teknologien – specifikt erklære sig indforstået med følgende: (1) Oracle USA, Inc. er tredjeparts-rettighedsindehaver, for så vidt angår disse Vilkår for brug og den aftale, de vedrører, (2) Kunden må kun overføre IBM SaaS-abonnementer, hvis Kunden inden har givet IBM skriftlig meddelelse herom, eller som angivet i disse Vilkår for brug og i en aftale, som vilkårene vedrører, (3) Kunden må ikke offentliggøre resultater af benchmarkingtest med Outside In-teknologien uden forudgående skriftlig tilladelse, (4) IBM må informere IBM-leverandører om resultaterne af en kontrol af overholdelse af aftale, som vedrører sådanne IBM-leverandørers komponenter, (5) i det omfang gældende lovgivning tillader det, finder UCITA ikke anvendelse (Uniform Computer Information Transactions Act).

7.8 Ikke-tilladt brug

Microsoft har forbudt følgende former for anvendelse:

Højrisikobrug: Kunden må ikke bruge IBM SaaS i en applikation eller en situation, hvor en driftsfejl kan føre til dødsfald eller alvorlige kvæstelser eller medføre alvorlig fysisk eller miljømæssig skade (kaldet Højrisikobrug). Eksempler på Højrisikobrug omfatter f.eks.: fly eller andre former for transport af et stort antal mennesker, atomare eller kemiske anlæg, livsunderstøttende systemer, implantérbart medicinsk udstyr, motorkøretøjer eller våbensystemer. Højrisikobrug omfatter ikke brug af IBM SaaS til administrative formål, til at opbevare konfigurationsdata, tekniske og/eller konfigurationsmæssige værktøjer eller andre ikke-styringsapplikationer, hvor en driftsfejl ikke medfører dødsfald, kvæstelser eller alvorlig fysisk eller miljømæssig skade. Ikke-styringsapplikationerne kan kommunikere med applikationer, som udfører styring, men de må ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for styringsfunktionen.

7.9 Oplysninger om IBM SaaS-brugerprofil

I forbindelse med kundens brug af IBM SaaS kan Kunden konfigurere IBM SaaS, så Kundens organisations SaaS-brugernavne kan ses af andre SaaS-kunder.

Hvis Kunden vælger denne indstilling, erklærer Kunden sig indforstået med at: (i) IBM SaaS-brugernavne, firmanavne og fotografier kan offentliggøres af en IBM SaaS-bruger som del af en profil (kaldet Profil) og at Profilen kan ses af andre IBM SaaS-brugere i din organisation eller inden for SaaS, og (ii) at Kunden når som helst kan anmode om, at en IBM SaaS-brugerprofil rettes eller fjernes fra IBM SaaS, hvorefter Profilen bliver rettet eller fjernet. En fjernelse kan imidlertid forhindre adgang til IBM SaaS.

7.10 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelse

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller -serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

7.11 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM 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 IBM's certificering på <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Cookie

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og leverandører), som vedrører brugen af IBM SaaS. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen

og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personlige oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og overholde gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og leverandører om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personlige oplysninger.

7.13 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.

Tillæg A

1. Produkter

IBM tilbyder disse serviceydelser som færdigpakke planer, enkeltstående ydelser eller som tillægsydelser.

1.1 IBM SaaS-produktpakke

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

1.2 Enkeltstående IBM SaaS-produkter

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

1.3 Tillægsydelser til IBM SaaS-produkt

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Additional Collaboration Storage	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Inkluderet

• – Tilgængelig

N/A – Ikke tilgængelig

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Alle funktioner i Connections Social
- Instant Messaging – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af dine kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger. Findes både i en browser- og en rich client-version, som kan downloades.
- Web conferencing – Online webmøde i et altid ledigt, on-demand møderum, der ikke skal reserveres, med applikations- og desktopdeling, mulighed for flere bidragydere, afstemning, chat. Vær vært for møder med op til 200 deltagere for hvem som helst uden for din virksomhed. Interne møder kræver, at alle interne deltagere har abonnement.
- Docs – Tekstbehandling, regneark og præsentationsredigeringsværktøjer med understøttelse af fælles redigering i realtid samt indholdskommentarer og diskussioner, og med filversionsstyring fra IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Desktop og webbaseret mail og kalender med integreret direkte beskedudveksling samt spam- og antivirusbeskyttelse og understøttelse af hybrid integration. 25 gigabyte mailboks-storage til hver enkelt IBM SaaS-bruger.
- Traveler for SmartCloud Notes – Levering af mail, kalender og kontaktpersoner til understøttede mobile enheder. Understøtter manuel, planlagt, push- eller tovejs-synkronisering for e-mail, elektroniske kalendere og elektroniske kontaktpersoner for de dækkede enheder.
- Mobile apps til IBM Connections, IBM Meetings og IBM Sametime
- Guest Access – Giver mulighed for at invitere gæster, som kan samarbejde om og arbejde med indhold, der deles med dem, via et udsnit af serviceydelsens sociale samarbejds- og mødefaciliteter.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Alle funktioner i Connections Social
- Instant Messaging – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af dine kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger. Findes både i en browser- og en rich client-version, som kan downloades.
- Web conferencing – Online webmøde i et altid ledigt, on-demand møderum, der ikke skal reserveres, med applikations- og desktopdeling, mulighed for flere bidragydere, afstemning, chat. Vær vært for møder med op til 200 deltagere for hvem som helst uden for din virksomhed. Interne møder kræver, at alle interne deltagere har abonnement.
- Mobile apps til IBM Connections, IBM Meetings og IBM Sametime
- Guest Access – Giver mulighed for at invitere gæster, som kan samarbejde om og arbejde med indhold, der deles med dem, via et udsnit af serviceydelsens sociale samarbejds- og mødefaciliteter.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard – En samlet oversigt over dit sociale forretningsnetværk med adgang til applikationer og møder, og en oversigt over hændelser og indhold, som giver adgang til igangværende arbejds-elementer, supportfora og oplysninger om profiler og storage.
- People – Hold styr på din profil og dine kontakter i hele dit forretningsnetværk inden for og uden for virksomheden.
- File storage and sharing – Giver mulighed for at uploade og lagre filer i et centralt bibliotek, hvor filer kan være underlagt adgangskontrol og være enten private eller delt med individuelle brugere eller grupper, f.eks. læsere eller forfattere. Der tilbydes oplysninger om filerne, f.eks. opdatering, versionshistorik, kommentarer, downloadningshistorik, markering med emneord og indtjekning/udtjekning af filer. Plug-in-programmer, der understøtter desktop til cloud-filoverførsel, kan downloades.
- Communities, Blogs, and Wikis – Giver mulighed for at arbejde sammen med andre personer med delte filer, aktiviteter og bogmærker, oprette og dele nye fællesskaber med tilpassede tilladelser, søge efter indhold på tværs af fællesskaber, sende fællesskabet e-mail, oprette og administrere fællesskabsundersøgelser, oprette wikier, blogge og ideation-blogge og diskussionsfora.

- Activities – Et teamområde til opgaver, f.eks. sporing af opgaver, oplysninger og handlinger i forbindelse med et emne eller et møde.
- Instant Messaging – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af dine kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger.
- Mobile apps til IBM Connections og IBM Sametime
- Guest Access – Giver mulighed for at invitere gæster, som kan samarbejde om og arbejde med indhold, der deles med dem, via et udsnit af serviceydelsens sociale samarbejds- og mødefaciliteter.

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Online webmøde i et altid ledigt, on-demand møderum, der ikke skal reserveres, med applikations- og desktopdeling, mulighed for flere bidragsydere, afstemning, chat. Denne serviceydelse kan købes til afholdelse af møder med op til 14 deltagere, eller op til 199 deltagere. Den kan også købes som Enterprise Deployment, hvor interne deltagere har abonnement på serviceydelsen. Eksterne deltagere, der ikke er fra din virksomhed, kan frit deltage i alle møder.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Direkte beskedudveksling med liste med kontaktpersoner, tilstedeværelse, punkt-til-punkt audio/video-samtaler, adgang via browser, indlejret Notes-klient, enkeltstående klient eller mobil app.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes-klient (inkluderer download af software) og webbaseret mail, kalender og kontaktoplysninger i skyen, herunder type-ahead-adressering, tilpassede mailmapper, mail- og kalenderdelegering. Kundens firmakonto kan opsættes alene som en serviceydelse eller som en hybridkonfiguration (hybridkonfigurationen integreres med et lokalt Domino-miljø).
- Integreret direkte beskedudveksling
- Spam- og antivirusbeskyttelse
- 25 gigabyte mailboks-storage til hver enkelt IBM SaaS-bruger.
- Omfatter én tidsbegrænset licens til IBM Domino Enterprise Client Access pr. SmartCloud Notes-bruger. Dermed får brugere enten browseradgang eller adgang via IBM Notes-klient til IBM SmartCloud Notes og lokale IBM Domino-applikationer. Lokale Domino-applikationsservere kræver PVU'er, der købes separat.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Browserbaseret webadgang til e-mail, kalender og kontaktoplysninger i skyen, herunder type-ahead-adressering, tilpassede mailmapper, mail- og kalenderdelegering.
- 1 GB mailboks (standard, kun servicebaseret mailskabelon)
- Integreret direkte beskedudveksling
- Spam- og antivirusbeskyttelse
- IBM SmartCloud Notes Entry omfatter ikke offline-adgang, IMAP-baseret adgang, brug af IBM Notes-klient eller mulighed for at købe valgfrie ydelser til migrering af eksisterende mail til denne serviceydelse. Den giver ikke abonnenterne tilladelse til at bruge Blackberry-tjenester via deres konto.
- Omfatter én tidsbegrænset licens til IBM Domino Enterprise Client Access pr. SmartCloud Notes Entry-bruger. Dermed får brugerne browseradgang til IBM SmartCloud Notes og lokale IBM Domino-applikationer. Lokale Domino-applikationsservere kræver PVU'er, der købes separat.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Webbaseret mail, kalender og kontaktpersoner med indbakke, der indeholder oversigt over meddelelser, mapper oprettet af systemet og brugeren, mulighed for at trække og slippe meddelelser til mapper. Personlige kalendere samt virksomhedskalendere og -kontaktlister understøttes.
- 25 gigabyte mailboks-storage til hver enkelt bruger.

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Udvidet supportniveau, herunder prioritering og hurtigere svar på rapporterede problemer.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Tekstbehandling, regneark og præsentationsredigeringsværktøjer med understøttelse af fælles redigering i realtid samt indholdskommentarer og diskussioner, og med filversionsstyring fra IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audio Conferencing på webmøder med IP-telefoni, opkald med og uden betaling, hvor alle brugere kan ringe ind fra en computer eller telefon og høre og tale samt optage og afspille mødet.

Evt. opkaldsbetaling er baseret på det land, der ringes til, og beregnes ud fra følgende zoner:

Betalingszoner:

- Zone 1 – USA, Canada
- Zone 2 – Belgien, Frankrig, Holland, Hong Kong, Irland, Italien, Japan, Schweiz, Singapore, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Østrig
- Zone 3 – Argentina, Australien, Bahrain, Brasilien, Bulgarien, Chile, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Grækenland, Israel, Letland, Luxembourg, Mexico, New Zealand, Norge, Peru, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Tjekkiet, Ungarn
- Zone 4 – Indien, Kina, Litauen, Malaysia, Rusland, Sydafrika, Sydkorea, Taiwan, Tyrkiet, Vietnam

Gratis zoner:

- Zone 1 – USA, Canada
- Zone 2 – Australien, Estland, Frankrig, Hong Kong, Irland, Israel, Italien, Luxembourg, Polen, Portugal, Schweiz, Singapore, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tyskland, Østrig
- Zone 3 – Belgien, Brasilien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Finland, Grækenland, Holland, Island, Japan, Kroatien, Letland, Malaysia, Mexico, Monaco, New Zealand, Norge, Panama, Rusland, Slovakiet, Slovenien, Sydkorea, Thailand, Tjekkiet, Ungarn
- Zone 4 – Argentina, Bahamas, Bahrain, Bosnien-Herzegovina, Chile, Columbia, Filippinerne, Hviderusland, Indien, Indonesien, Kina, Litauen, Peru, Saudi-Arabien, Sydafrika, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Ekstra mobilafgifter – Der gælder ekstra afgifter for mobilopkald til gratis numre i følgende lande: Belgien, Brasilien, Danmark, Estland, Holland, Irland, Italien, New Zealand, Portugal, Schweiz, Slovakiet, Spanien, Sverige, Tyskland, Ungarn, Østrig

Ekstra afgifter for gratis numre – De ovennævnte gratis opkald pålægges ikke-kontinentale ekstra USA-afgifter, når audio-konferencebrugere ringer til det gratis nummer i USA fra en hvilken som helst af følgende amerikanske lokaliteter:

- Zone 1 – Alaska, Canada, Guam, Hawaii, Puerto Rico, Jomfruøerne (USA)
- Zone 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Cayman-øerne, Dominica, Dominikanske Republik, Grenada, Jamaica, Jomfruøerne (UK), Montserrat, Saint Kitts og Nevis, Saint Lucia, Saint Martin, Saint Vincent og Grenadinerne, Trinidad og Tobago, Turks- og Caicosøerne

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Levering af mail, kalender og kontaktpersoner til understøttede mobile enheder. Understøtter manuel, planlagt, push- eller tovejs-synkronisering for e-mail, elektroniske kalendere og elektroniske kontaktpersoner for de dækkede enheder.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

E-mailarkiv og eDiscovery-funktioner til IBM SmartCloud Notes-kunder, som gør det muligt at klassificere, indeksere, søge og hente alt eller dele af mailindholdet ved hjælp af et webinterface med fastholdelsesregler, juridisk støtte, revisionsspor og ubegrænset storage.

1.17 IBM SmartCloud Notes til Hosted Blackberry Service

Hosted Blackberry Enterprise Server-funktioner direkte fra IBM.

1.18 Additional Collaboration Storage

Ekstra storage til brug ved samarbejde.

1.19 Mobile

Platformsspecifikke mobilapplikationer fås i de respektive app-butikker for IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings og IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Support

IBM Connections Cloud Technical Support Services har til formål at hjælpe brugerne med at få mest muligt ud af SmartCloud Services. Denne tekniske fjernsupport er ment som et supplement til Kundens support- og administrationspersonale. Den giver adgang til IBM's supporteksperter ved problemer i forbindelse med IBM SaaS-serviceydelser, som Kunden ikke er i stand til at løse. Adgang til IBM Connections Cloud Standard Support er et led i de IBM SaaS-serviceydelser, der er beskrevet ovenfor. Adgang til IBM Connections Cloud Advanced Support findes som en enkeltstående serviceydelse mod et ekstragebyr.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support omfatter support af problemer med klassificeringskode 1 og eskaleringssupport af problemer med andre klassificeringskoder.

IBM Connections Cloud Advanced Support omfatter support af problemer med klassificeringskode 1 og eskaleringssupport af problemer med andre klassificeringskoder med prioritering, mål om hurtigere svar og ekstra supportydelser.

Hvis du har anskaffet dette Connections Cloud Services-produkt fra en forhandler, kan dine supportvilkår være anderledes – kontakt din forhandler for at få yderligere oplysninger.

2.1 Kundens forpligtelser

Kunden står for support på første niveau til slutbrugerne. Denne opgave omfatter en forretningsmæssigt rimelig indsats for at løse eventuelle spørgsmål eller problemer vedrørende Serviceydelserne, uanset om de opdages eller rapporteres af dine medarbejdere eller eksterne parter.

Kunden udpeger og bemyndiger Navngivne Administratorer til at kommunikere med IBM support. Navngivne Administratorer kan være Kundens medarbejdere eller dertil udpegede personer. Kunden sørger for, at Navngivne Administratorer har kompetencer på højt niveau inden for IBM Connections Cloud Services, netværk samt browser- eller klientteknologier. Navngivne Administratorer har rollen som Administrator eller Administratorassistent i virksomhedens organisation for IBM SaaS-serviceydelser.

Kunder skal udpege et tilstrækkeligt antal administratorer til at understøtte Kundens autoriserede brugere. Kunder skal udpege:

- a. Op til 3 Administratorer til 1 – 1.000 autoriserede brugere
- b. Op til 6 Administratorer til 1.000 – 10.000 autoriserede brugere
- c. 7 Administratorer plus op til 1 Administrator pr. yderligere 10.000 autoriserede brugere

2.2 IBM's forpligtelser

IBM sørger for adgang til eskaleringssupportydelser samt adgang til supportydelser i forbindelse med problemer med klassificeringskode 1 til Kundens Navngivne Administratorer for IBM Connections Cloud. Supportkontaktoplysninger og yderligere oplysninger om tidsrum for support findes på SmartCloud-supportwebstedet: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Support ved problemer med klassificeringskode 1

Det tekniske supportteam for IBM Connections Cloud tager imod anmodninger om support til problemer med klassificeringskode 1 24 timer i døgnet, syv dage om ugen. IBM gør en forretningsmæssigt rimelig indsats for at reagere på anmodninger om support til problemer med klassificeringskode 1 inden for to timer.

Et problem med klassificeringskode 1 er defineret som et problem, hvor:

- det er godtgjort, at Serviceydelserne er utilgængelig for alle IBM SaaS-brugere, eller
- en hovedfunktion i Serviceydelserne er ude af drift for alle IBM SaaS-brugere, eller
- en betydelig del af din virksomheds IBM SaaS-brugere er ude af stand til at benytte Serviceydelserne, hvilket har en kritisk indvirkning på dine forretningsaktiviteter.

Klassificeringskode 1 omfatter ikke Serviceydelsernes manglende tilgængelighed, som skyldes perioder med planlagt nedetid eller problemer forårsaget af kundens eller tredjeparts applikationer eller kundens udstyr eller data.

2.2.2 Gradskode

Definitioner af alle problemklassificeringsniveauer med eksempler findes på wikien Connections Cloud Support. Stedet for offentliggørelse af problemklassificeringsdefinitioner kan ændre sig over tid. Alle serviceanmodninger får tildelt et klassificeringsniveau på basis af de offentliggjorte klassificeringsdefinitioner.

2.2.3 Eskaleringsupport

IBM yder eskaleringsupport til de problemer vedrørende IBM Connections Cloud-serviceydelser, som din virksomheds Navngivne Administratorer ikke kan løse.

2.2.4 Supportkontakttider

IBM's mål for svar og supportkontakttider varierer efter klassificeringen af Serviceanmodningen og niveauet af retten til support.

- Kontakttider ved Standard Support af problemer, der ikke er klassificeringskode 1, dækker normal arbejdstid i det land, hvor din virksomhed ligger, som defineret på siden Organization Account Settings Profile for din IBM SaaS-serviceydelse. Kontakttider pr. land offentliggøres løbende i afsnittet med kontaktoplysninger på <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Kontakttider ved Udvidet Support af problemer, der ikke er klassificeringskode 1, er søndag kl. 20 Eastern Time Zone (USA) til fredag kl. 20 Eastern Time Zone med undtagelse af visse helligdage.
- IBM Support-kontakttider ved problemer med klassificeringskode 1 er 24 timer i døgnet, syv dage om ugen, 365 dage om året, for både standardsupport og udvidet support.

2.2.5 Reaktionsmål for support

Det er IBM's mål at give et første svar på din Serviceanmodning inden for de offentliggjorte reaktionsmål. Vores første svar kan være en bekræftelse af modtagelsen af problemet, eller det kan være et svar, der giver en løsning på din anmodning, eller det kan være et svar, der kan danne grundlag for en beslutning om, hvad der yderligere kræves for at finde en teknisk løsning på din anmodning.

Oversigt over reaktionsmål for Connections Cloud Technical Support

	Standardsupport	Udvidet support
Problemklassificeringskode 1	Inden for to timer (24 timer i døgnet, 7 dage om ugen)	Inden for 30 minutter (24 timer i døgnet, 7 dage om ugen)
Problemklassificeringskode 2	Inden for to timer i arbejdstiden	Inden for én time
Problemklassificeringskode 3	Inden for to timer i arbejdstiden	Inden for to timer
Problemklassificeringskode 4	Inden for to timer i arbejdstiden	Inden for to timer

2.2.6 Supportsprog

Ved samarbejde med IBM's support- og udviklingsfunktioner vil det fælles sprog være engelsk, medmindre andet er angivet på Connections Cloud-supportwebstedet. For at sikre, at problemer hurtigt muligt kommer videre i systemet, kræver IBM, at dine autoriserede kontaktpersoner kan kommunikere effektivt på engelsk i et forretningsmiljø, når det er nødvendigt.

2.2.7 Additional Advanced Support Services

Yderligere serviceydelser, der ydes til kunder med udvidet support, omfatter:

- Mulighed for at kontakte IBM Technical Support via telefon eller elektronisk uanset problemklassificeringskode.
- Adgang til Advanced Support Account Management-teamet via e-mail, telefon eller direkte beskedudveksling for at få praktisk support med "hvad nyt"-spørgsmål, vejledning til udrulning og implementering, direkte gennemgang og træning samt adgang til et dedikeret Advanced Support-fællesskab med målrettet nyttigt indhold.

3. Retablering efter katastrofe og sikkerhedskopiering

IBM har en facilitet til retablering efter katastrofe, som er geografisk placeret et andet sted end det primære datacenter, sammen med den nødvendige hardware, software og internetopkobling, for det tilfælde at IBM's produktionsfaciliteter på det primære center skulle blive gjort utilgængelige.

I tilfælde af en katastrofesituation, hvor katastrofe defineres som "Force Majeure", der 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 IBM SaaS-tilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol, retablerer IBM Kundens adgang til IBM SaaS-serviceydelser som følger. IBM stiller den hardware, software og netværksinfrastruktur til rådighed, som gør det muligt for Kunden at retablere adgang til IBM SaaS inden for 12 timer efter katastrofeerklæringen. Miljøet retableres ved brug af den nyeste sikkerhedskopiering af Indhold, hvor højst 8 timers Indhold kan være gået tabt i det retablerede indholdsdatasæt.

4. Indhentning og fjernelse af data

IBM opbevarer data i op til 90 dage efter udløbet af et abonnement. Forud for abonnementsudløb kan kunder trække deres sociale forretningsdata ud enten via serviceydelsens funktion til downloadning af indhold eller ved at bruge offentliggjorte API'er (<https://www.ibm.com/social>). Maildata kan trækkes ud på basis af tids- og materialeforbrug ved konsulentbistand. Brugerindstillingsdata og andre metadata såsom, men ikke begrænset til, e-mailsignaturer, regler for videresendelse af mail, mailfiltre, kalendervisningsmuligheder osv. er ikke tilgængelige via API. Hvis disse data er påkrævet, leverer IBM disse data i det aftalte format på basis af tids- og materialeforbrug, efter at abonnementet eller prøveperioden er slut. IBM skal modtage skriftlig meddelelse om behovet for data inden, men ikke senere end, afslutningen af abonnementsperioden. Hvis kunder ikke anmoder om tilbagelevering af data, skal IBM slette disse data og gøre dem umulige at retablere i overensstemmelse med best practice i branchen.

5. Kommunikation:

Der sendes meddelelser fra IBM Customer Services-gruppen til kunder vedrørende:

a. Serviceopdateringer

Disse e-mailmeddelelser til kundens administratorer omfatter synlige ændringer i serviceydelserne, nye funktioner eller anmodninger fra IBM med henblik på at sikre, at kunden gør fuldt brug af serviceydelserne. De sendes typisk 2 uger før den weekend, hvor de implementeres, hvis Kunden ikke skal foretage sig noget. Der gives yderligere forhåndsmeddelelse, hvis Kunden skal foretage sig noget, f.eks. en netværkændring eller brugerinstruktioner.

b. Vedligeholdelsesmeddelelser

Disse e-mails bekræfter over for Kunden, at det reservede/planlagte vedligeholdelsesvindue vil blive brugt. De sendes typisk 3 dage før som en påmindelse om det kommende vedligeholdelsesvindue. Opfølgingsmeddelelser sendes, når vedligeholdelsen er slut, for at lade Kunden vide, at vedligeholdelsen er færdig. Oplysninger om det næste vedligeholdelsesvindue kan også ses på: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Abonnenter modtager ikke på samme måde e-mailmeddelelser som dem, der sendes til navngivne administratorer/modtagere. I stedet ser abonnenter en browserbaseret besked 3 dage før vedligeholdelsesvinduet.

c. Meddelelser om hændelser

IBM Customer Services Group underretter straks kunderne ad flere forskellige kommunikationskanaler (datacentrets statuswebsted, sms-meddelelser (abonnementsbaseret) samt regelmæssige og hyppige e-mailmeddelelser) om status for retablering af serviceydelserne. Disse meddelelser sendes normalt, når IBM bekræfter problemet, under hændelsen for at lade Kunderne vide, at vi arbejder på at løse problemet, og ved hændelsens afslutning for at give klarmelding. Meddelelser sendes til Kunderne ved hændelser med indvirkning på hele serviceydelserne. IBM sender muligvis ikke meddelelser ved mindre problemer eller problemer, der kun påvirker en enkelt eller nogle få Kunder.