

## IBM Connections Cloud

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 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 (klientnedlasting til bruk 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. 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 kjøp av IBM SaaS-løsningen. En Autorisert bruker er en unik person som får tilgang til IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver Autorisert bruker som skal ha tilgang til IBM SaaS-løsningen enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en

hvilken som helst måte. En rettighet for en Autorisert bruker er unik for den aktuelle Autoriserte brukeren og kan ikke deles eller tildeles til andre på annen måte enn ved permanent overføring av rettigheten til en annen person.

- b. Vert med opptil X Deltakere (Host with up to X Participants) er en målenhet for kjøp av IBM SaaS-løsningen. Verten er en bruker med tilgangsrettigheter til en personlig konto, som gjør det mulig å avholde et ubegrenset antall møter med opptil det antallet deltakere som er oppgitt i Kundens kjøpsbevis. Det kan bare avholdes ett møte om gangen per Vert.
- c. Minutt (Minute) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall hele eller delvise Minutter for IBM SaaS som brukes i løpet av 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-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.

#### **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 Kundens IBM-salgsrepresentant eller 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-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

### **5. Teknisk støtte**

Teknisk støtte for IBM SaaS er inkludert i Abonnementsperioden. Alternativer for teknisk støtte er beskrevet på adressen <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

## **Tjenester som ikke dekkes av teknisk støtte**

Teknisk støtte omfatter ikke hjelp til følgende:

- a. design og utvikling av applikasjoner;
- b. problemer som skyldes Kundens bruk av IBM SaaS i andre miljøer enn dets spesifiserte driftsmiljø; eller
- c. hjelp til Kundens eller en tredjeparts produkter og tjenester, eller problemer som skyldes bruk av IBM SaaS sammen med Kundens eller en tredjeparts produkter eller tjenester.

## **6. Aktiveringsprogramvare**

IBM SaaS-løsningen kan omfatte aktiveringsprogramvare. Kunden kan bruke aktiveringsprogramvaren i tilknytning til Kundens bruk av IBM SaaS-løsningen på den måten som er beskrevet i dokumentasjonen eller lisensen, i avtaleperioden for IBM SaaS-abonnementet. I den utstrekning aktiveringsprogramvaren inneholder eksempelkode, har Kunden i tillegg rett til å utarbeide avledede arbeider fra eksempelkoden samt bruke arbeidene i overensstemmelse med denne tildelingen. Aktiveringsprogramvaren leveres i henhold til servicenivåforpliktelsene, hvis det finnes slike, som en komponent av IBM SaaS, men leveres ellers i den stand den befinner seg ("AS IS").

## **7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **7.1 Tilleggsbegrensninger**

I tillegg til begrensningene i Avtalen, kan Kunden ikke gjøre følgende:

- a. Bruke IBM SaaS på "pass-through"-basis for å være vert for samarbeid mellom eksterne gjestebrukere uten Kundens aktive deltakelse.

### **7.2 Betingelser for rettigheter til IBM SmartCloud Notes**

K Kundens bruk av IBM SmartCloud Notes betinger at en av følgende rettigheter er anskaffet:

- a. Et kjøpsbevis for IBM SmartCloud Notes eller IBM Connections Cloud S1; eller
- b. Et kjøpsbevis for IBM SmartCloud Notes Step Up, eller IBM Connections Cloud S1 Step Up, eller IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; og
- c. Et kjøpsbevis og aktivt Abonnement og brukerstøtte per Autorisert bruker for ett av 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 Merknad om møter**

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD OG IBM CONNECTIONS CLOUD S2 KAN TILLATE AT EN IBM SAAS-BRUKER LAGER OPPTAK AV MØTER. LOVGIVNINGEN I ENKELTE JURISDIKSJONER KAN KREVE GODKJENNELSE FRA PERSONER FØR OPPTAK AV DERES KOMMUNIKASJON. Kunden skal sørge for at IBM SaaS-brukere innhenter alle nødvendige godkjennelser og avgir all nødvendig informasjon før de lager opptak av møter.

### **7.4 Merknad om innholdsfiltrering**

IBM SmartCloud Notes og IBM Web Mail Cloud benytter verktøy for å overvåke IBM SaaS, undersøker søppelpost- og virusangrep, og benytter både IBMs egne verktøy og standardteknologi for å blokkere eller filtrere ut Innhold som synes å være uønsket og masseutsendt, og/eller skadelig. IBM forbeholder seg rett til (men har ingen forpliktelse til) å blokkere kommunikasjon fra andre enheter på Internett. IBM forbeholder seg rett til (men har ingen forpliktelse til) å forhåndsvurdere, gjennomgå, merke, filtrere, endre, avvise eller fjerne noe eller alt Innhold.

### **7.5 Gjestebbrukere**

En Gjestebbruker er en IBM SaaS-bruker som Kunden har gitt tilgang til IBM SaaS slik at Gjestebbrukeren kan utveksle data med Kunden eller bruke IBM SaaS på vegne av Kunden. Alle Gjestebbrukere må være Autoriserte brukere. Det kan kreves at Kundens Gjestebbrukere inngår en onlineavtale med IBM for å få tilgang til og bruke IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for disse Gjestebbrukerne, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra Gjestebbrukerne knyttet til IBM SaaS, eller b) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Gjestebbrukerne.

## 7.6 Begrensninger for "Step-up"

Step-up-løsninger krever at Kunden tidligere har anskaffet de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet. Kundens rettigheter til Step-up-SaaS kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

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

## 7.7 Oracle-betingelser som gjelder for Connections Docs og Connections Meetings

IBM SaaS omfatter Outside In-teknologi for filtrering og dokumentvisning ("Outside In-teknologi") levert av Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Betegnelsen "Outside In-teknologi" omfatter all teknologi som Oracle har fått lisens til fra sine leverandører. Når uttrykket "IBM-leverandør" er brukt i disse Bruksbetingelsene og avtalen de gjelder for, omfatter det Oracle og Oracles leverandører. I tillegg til betingelsene i disse Bruksbetingelsene og avtalen de gjelder for, er en betingelse for å bruke Outside In-teknologien at Kunden aksepterer følgende: (1) Oracle USA, Inc. er en begunstiget tredjepart i disse Bruksbetingelsene og avtalen de gjelder for, (2) Kunden kan bare overføre abonnementer på IBM SaaS ved skriftlig forhåndsvarsel til IBM og i henhold til betingelsene i disse Bruksbetingelsene og avtalen de gjelder for, (3) Kunden kan ikke publisere resultatene av ytelsestester (benchmark) utført for Outside In-teknologien uten skriftlig forhåndstillatelse, (4) IBM kan informere IBM-leverandører om resultater for verifisering av overholdelse som gjelder de aktuelle IBM-leverandørenes komponenter, (5) i den utstrekning loven tillater det, gjelder ikke Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").

## 7.8 Forbudt bruk

Følgende bruk forbys av Microsoft:

Ingen høyrisikobruk: Kunden kan ikke bruke IBM SaaS i en applikasjon eller situasjon der en feil i IBM SaaS kan føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade ("Høyrisikobruk"). Eksempler på Høyrisikobruk omfatter, men er ikke begrenset til: luftfart eller andre former for persontransport, kjernekraftanlegg eller kjemiske anlegg, respiratorer, implanterbart medisinsk utstyr, motorkjøretøyer eller våpensystemer. Høyrisikobruk omfatter ikke bruk av IBM SaaS til administrative formål, til lagring av konfigurasjonsdata, tekniske verktøy og/eller konfigureringsverktøy, eller andre applikasjoner som ikke har kontrollfunksjon, og der en feil ikke vil føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade. Disse applikasjonene uten kontrollfunksjon kan kommunisere med applikasjoner som utfører kontroll, men kan ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for kontrollfunksjonen.

## 7.9 Brukerprofilinformasjon for IBM SaaS

I tilknytning til Kundens bruk av IBM SaaS kan Kunden konfigurere IBM SaaS slik at organisasjonens SaaS-brukernavn kan ses av andre SaaS-kunder.

Hvis Kunden velger dette, aksepterer Kunden at (i) IBM SaaS-brukernavn, titler, firmanavn og fotografier kan publiseres av en IBM SaaS-bruker i en profil ("Profil"), og at Profilen kan ses av andre IBM SaaS-brukere innenfor Kundens organisasjon eller innenfor SaaS, og at (ii) Kunden når som helst kan be om at en IBM SaaS-brukerprofil rettes eller fjernes fra IBM SaaS, og da vil en slik Profil rettes eller fjernes. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

## 7.10 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

## 7.11 Safe Harbor-overholdelse

IBM 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 IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

### **7.12 Informasjonskapsler (cookies)**

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### **7.13 "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.

## Vedlegg A

### 1. Løsninger

IBM tilbyr disse tjenestene som forhåndspakkede planer, frittstående tjenester eller tilleggstjenester.

#### 1.1 Pakkede IBM SaaS-løsninger

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Connections Cloud S1</b> | Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, mobilapper, gjestetilgang |
| <b>Connections Cloud S2</b> | Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, mobilapper, gjestetilgang  |

#### 1.2 Frittstående IBM SaaS-løsninger

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

#### 1.3 Tilleggstjenester for IBM SaaS-løsningen

|                                       | Connections Cloud S1 | Connections Cloud S2 | Connections Social | Connections Meetings | SmartCloud Notes | SmartCloud Notes Entry |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|------------------|------------------------|
| <b>Connections Docs</b>               | ✓                    | •                    | •                  | N/A                  | N/A              | N/A                    |
| <b>Connections Meetings Audio</b>     | •                    | •                    | N/A                | •                    | N/A              | N/A                    |
| <b>Traveler for SmartCloud Notes</b>  | ✓                    | N/A                  | N/A                | N/A                  | •                | •                      |
| <b>Connections Archive Essentials</b> | •                    | N/A                  | N/A                | N/A                  | •                | •                      |
| <b>BlackBerry</b>                     | •                    | N/A                  | N/A                | N/A                  | •                | N/A                    |
| <b>Tilleggslager for samhandling</b>  | •                    | •                    | •                  | N/A                  | N/A              | N/A                    |

✓ – Inkludert

• – Tilgjengelig

N/A – Ikke tilgjengelig

## 1.4 IBM Connections Cloud S1

- Alle funksjoner i Connections Social
- Direktemeldinger – Sanntidskommunikasjon med enkeltpersoner og grupper, se om kontakter er tilgjengelige, opprette egendefinerte grupper, og kontaktinformasjon. Tilgjengelig både i en nettleser og rik klient som er tilgjengelig for nedlasting.
- Webkonferanser – Online webmøter via et møterom som alltid står klart, ved behov og uten reservering, med applikasjons- og skrivebordsdeling, støtte for flere presenterere, rundspøringer og samtaler. Avhold møter med inntil 200 deltakere og med hvem som helst utenfor virksomheten. Interne møter krever abonnemeter for alle interne deltakere.
- Docs – Tekstbehandlings-, regneark- og presentasjonsprogrammer med støtte for samredigering i sanntid og kontekstuelle kommentarer og diskusjoner, og med funksjoner for administrasjon av filversjoner fra IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Skrivebords- og webbasert e-post og kalender inkludert integrert formidling av direktemeldinger med beskyttelse mot søppelpost og virus og støtte for hybridintegring. 25 gigabyte med postboksleger tildelt til hver IBM SaaS-bruker.
- Traveler for SmartCloud Notes – Levering av e-post, kalender og kontakter til støttede mobile enheter. Støtte for toveissynkronisering, push-synkronisering og manuell eller planlagt synkronisering for e-post, elektroniske kalendere og elektroniske kontakter for støttede enheter.
- Mobilapper for IBM Connections, IBM Meetings og IBM Sametime
- Gjestetilgang - Mulighet til å invitere gjester som kan samarbeide og arbeide med innhold som deles med dem, ved hjelp av et delsett av tjenestens funksjoner for sosial samhandling og møter.

## 1.5 IBM Connections Cloud S2

- Alle funksjoner i Connections Social
- Direktemeldinger – Sanntidskommunikasjon med enkeltpersoner og grupper, se om kontakter er tilgjengelige, opprette egendefinerte grupper, og kontaktinformasjon. Tilgjengelig både i en nettleser og rik klient som er tilgjengelig for nedlasting.
- Webkonferanser – Online webmøter via et møterom som alltid står klart, ved behov og uten reservering, med applikasjons- og skrivebordsdeling, støtte for flere presenterere, rundspøringer og samtaler. Avhold møter med inntil 200 deltakere og med hvem som helst utenfor virksomheten. Interne møter krever abonnemeter for alle interne deltakere.
- Mobilapp for IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Gjestetilgang - Mulighet til å invitere gjester som kan samarbeide og arbeide med innhold som deles med dem, ved hjelp av et delsett av tjenestens funksjoner for sosial samhandling og møter.

## 1.6 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard – En samlet visning av Social Business-nettverket med tilgang til applikasjoner og møter, og en visning for arrangementer og innhold for tilgang til arbeidselementer under arbeid, støttefora og profil- og lagringsinformasjon.
- Personer – Administrer profil og kontaktpersoner på tvers av virksomhetens nettverk både innenfor og utenfor organisasjonen.
- Lagring og deling av filer – Mulighet til å laste opp og lagre filer i et sentralisert bibliotek med tilgangskontroll for private filer eller filer delt med enkeltbrukere eller brukergrupper, som lesere eller forfattere. Filinformasjon som oppdateringer, versjonshistorikk, kommentarer, nedlastingshistorikk, merking, og inn- og utsjekking av filer er tilgjengelig. Plugin-moduler til støtte for filoverføring fra PC til nettskyen er tilgjengelig for nedlasting.
- Fellesskap, blogger og wikier – Gir mulighet til å samarbeide med andre med delte filer, aktiviteter og bokmerker, opprette og dele nye fellesskap med egendefinerte tillatelser, søke etter innhold på tvers av fellesskap, sende fellesskaps-e-poster, opprette og administrere fellesskapsundersøkelser, opprette wikier, blogger og ideskappingsblogger, og diskusjonsfora.
- Aktiviteter – Et teamområde for oppgaver som å spore gjøremål, informasjon og handlinger rundt et emne eller møte.

- Direktemeldinger – Sanntidskommunikasjon med enkeltpersoner og grupper, se om kontakter er tilgjengelige, opprette egendefinerte grupper, og kontaktinformasjon.
- Mobilapper for IBM Connections og IBM Sametime
- Gjestetilgang - Mulighet til å invitere gjester som kan samarbeide og arbeide med innhold som deles med dem, ved hjelp av et delsett av tjenestens funksjoner for sosial samhandling og møter.

## 1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Online webmøter via et møterom som alltid står klart, ved behov og uten reservering, med applikasjons- og skrivebordsdeling, støtte for flere presenterere, rundspøringer og samtaler. Denne tjenesten kan kjøpes for å avholde møter med inntil 14 deltakere, eller inntil 199 deltakere. Den kan også kjøpes som Enterprise Deployment der interne deltakere abonnerer på tjenesten. Alle møter tillater at deltakere fra utenfor virksomheten deltar uten begrensning.

## 1.8 IBM Connections Cloud Chat

Direktemeldinger med kontaktliste, tilstedeværelse og punkt-til-punkt-lyd-/bildesamtaler, tilgjengelig gjennom nettleser, innebygd Notes-klient, frittstående klient eller mobilapp.

## 1.9 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes-klient (inkludert programvarenedlasting) og nettbasert e-post, kalender og kontaktinformasjon i nettskyen inkludert automatisk fullføring ved innskriving av adresser, egendefinerte mapper for e-post, og delegering for e-post og kalender. Kundens firmakonto kan settes opp som en ren tjenestekonfigurasjon eller som en hybridkonfigurasjon (hybridkonfigurasjoner integreres med et Domino-miljø på Kundens installasjonssted).
- Integret formidling av direktemeldinger
- Beskyttelse mot søppelpost og virus
- 25 gigabyte med postboksleger tildelt til hver IBM SaaS-bruker
- Omfatter en lisens med fast avtaleperiode for IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes-bruker. Dette gir brukerne tilgang via nettleser eller IBM Notes-klient til IBM SmartCloud Notes og IBM Domino-applikasjoner på Kundens installasjonssted. Domino-applikasjonsservere på Kundens installasjonssted krever at PVUer anskaffes separat.

## 1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Web- og nettleserbasert tilgang til e-post, kalender og kontaktinformasjon i nettskyen inkludert automatisk fullføring ved innskriving av adresser, egendefinerte mapper for e-post, og delegering for e-post og kalender.
- 1 GB postboks (kun standard, tjenestelevvert e-postmal)
- Integret formidling av direktemeldinger
- Beskyttelse mot søppelpost og virus
- IBM SmartCloud Notes Entry omfatter ikke frakoblet tilgang, IMAP-basert tilgang, bruk av IBM Notes-klienter, eller mulighet til å avtale valgfrie tjenester for migrering av eksisterende e-post til tjenesten. Den tillater ikke at abonnenter bruker Blackberry-tjenester sammen med sin konto.
- Omfatter en lisens med fast avtaleperiode for IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry-bruker. Dette gir brukerne tilgang via nettleser til IBM SmartCloud Notes og IBM Domino-applikasjoner på Kundens installasjonssted. Domino-applikasjonsservere på Kundens installasjonssted krever at PVUer anskaffes separat.

## 1.11 IBM Web Mail Cloud

- Webbasert e-post, kalender og kontakter med en innboks som inneholder meldingsvisning, system- og brukeropprettede mapper, og mulighet til å dra og slippe meldinger i mapper. Støtte for personlige og firmaets kalendere og kontaktlister.
- 25 gigabyte med postboksleger tildelt til hver bruker.

## 1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Et avansert støttenivå som omfatter prioritert håndtering og kortere svartider for rapporterte problemer.



### 1.13 IBM Connections Docs Cloud

Tekstbehandlings-, regneark- og presentasjonsprogrammer med støtte for samredigering i sanntid og kontekstuelle kommentarer og diskusjoner, og med funksjoner for administrasjon av filversjoner fra IBM Connections Social Cloud.

### 1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audiokonferanser i webmøter for VoIP, med avgiftsbelagt og gratis oppringing, der alle brukere kan ringe inn fra en datamaskin eller telefon og høre og snakke, og ta opp og spille av møtet.

Avgift og avgiftsfrihet er basert på hvilket land som ringes opp, og er tildelt til soner på følgende måte:

Avgiftsbelagte soner:

- Sone 1 – USA, Canada
- Sone 2 – Østerrike, Belgia, Frankrike, Tyskland, Hongkong, Irland, Italia, Japan, Nederland, Singapore, Spania, Sverige, Sveits, Storbritannia
- Sone 3 – Argentina, Australia, Bahrain, Brasil, Bulgaria, Chile, Kypros, Tsjekkia, Danmark, Estland, Finland, Hellas, Ungarn, Israel, Latvia, Luxemburg, Mexico, New Zealand, Norge, Polen, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia
- Sone 4 - Kina, India, Litauen, Malaysia, Russland, Sør-Afrika, Sør-Korea, Taiwan, Tyrkia, Vietnam

Avgiftsfrie soner:

- Sone 1 – USA, Canada
- Sone 2 – Australia, Østerrike, Estland, Frankrike, Tyskland, Hongkong, Irland, Israel, Italia, Luxemburg, Polen, Portugal, Singapore, Spania, Sverige, Sveits, Storbritannia
- Sone 3 – Belgia, Brasil, Bulgaria, Kroatia, Kypros, Tsjekkia, Danmark, Finland, Hellas, Ungarn, Island, Japan, Latvia, Malaysia, Mexico, Monaco, Nederland, New Zealand, Norge, Panama, Russland, Slovakia, Slovenia, Sør-Korea, Thailand
- Sone 4 – Argentina, Bahamas, Bahrain, Hviterussland, Bosnia og Hercegovina, Chile, Kina, Columbia, India, Indonesia, Litauen, Peru, Filippinene, Saudi Arabia, Sør-Afrika, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Tilleggsbeløp ved mobiloppringing – Tilleggsbeløp påløper for mobiloppringing til gratis telefonnumre i følgende land: Østerrike, Belgia, Brasil, Sveits, Tyskland, Danmark, Estland, Spania, Ungarn, Irland, Italia, Nederland, New Zealand, Portugal, Sverige, Slovakia

Tilleggsbeløp ved gratis telefonnumre – Tilleggsbeløp for det ikke-kontinentale USA blir tilføyd til satsene for gratis oppringing ovenfor når telefonkonferansebrukere ringer til et gratis telefonnummer i USA fra et av de ikke-kontinentale stedene i USA nedenfor:

- Sone 1 – Alaska, Canada, Guam, Hawaii, Puerto Rico, De amerikanske jomfruøyene
- Sone 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, De britiske jomfruøyene, Caymanøyene, Dominica, Den dominikanske republikk, Grenada, Jamaica, Montserrat, St. Christopher og Nevis, St. Lucia, St. Vincent og Grenadinene, St. Martens, Trinidad og Tobago, Turks- og Caicosøyene

### 1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Levering av e-post, kalender og kontakter til støttede mobile enheter. Støtte for toveissynkronisering, push-synkronisering og manuell eller planlagt synkronisering for e-post, elektroniske kalendere og elektroniske kontakter for støttede enheter.

### 1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Arkiveringsfunksjoner for e-post og eDiscovery-funksjoner for IBM SmartCloud Notes-kunder, som gjør det mulig å klassifisere, indeksere, søke i og hente alt eller deler av e-postinnholdet ved hjelp av et webgrensesnitt med oppbevaringspolicyer, dokumentasjonssikring (legal holds), revisjonslogger og ubegrenset lagerplass.

### 1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Vertede BES-funksjoner (Blackberry Enterprise Server) direkte fra IBM.

## 1.18 Tilleggslager for samhandling

Tilleggslager for samhandling.

## 1.19 Mobile enheter

Mobilapplikasjoner er tilgjengelige i de respektive App Stores for IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings og IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## 2. Støtte

IBM Connections Cloud Technical Support Services er utformet for å hjelpe brukerne til å få mest mulig utbytte av SmartCloud-tjenestene. Denne eksterne tekniske støtten skal være et supplement til Kundens støtte- og administrasjonspersonale ved å gi tilgang til IBMs støttespesialister for problemer knyttet til IBM SaaS-tjenestene, som Kunden ikke klarer å løse. Tilgang til IBM Connections Cloud Standard Support er inkludert i IBM SaaS-tjenestene slik det er beskrevet ovenfor. Tilgang til IBM Connections Cloud Advanced Support er tilgjengelig som en frittstående tjeneste mot tilleggsbetaling.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support omfatter støtte for problemer med Alvorsgrad 1 og eskaleringsstøtte for problemer med andre alvorsgrader.

IBM Connections Cloud Advanced Support omfatter støtte for problemer med Alvorsgrad 1 og eskaleringsstøtte for problemer med andre alvorsgrader med prioritert håndtering, kortere mål for svartid, og tilleggstjenester for støtte.

Hvis Kunden har anskaffet disse Connections Cloud-tjenestene fra en forhandler, kan Kunden ha andre betingelser for støtte. Kunden bes kontakte sin forhandler for nærmere informasjon.

### 2.1 Kundens forpliktelser

Kunden leverer støtte på første nivå til sluttbrukerne. Denne forpliktelsen omfatter å, innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig, svare på spørsmål og løse problemer i tilknytning til Tjenestene, enten de er oppdaget eller rapportert av Kundens ansatte eller av eksterne parter.

Kunden skal utpeke og aktivere Navngitte administratorer for kontakt med IBMs brukerstøtte. Navngitte administratorer skal være Kundens ansatte eller bemyndiget av Kunden. Kunden skal sørge for at Navngitte administratorer har gode kunnskaper om IBM Connections Cloud-tjenestene, nettverk og nettleser- eller klientteknologier. Navngitte administratorer skal ha rollen som Administrator eller Administratorassistent for virksomhetens organisasjon i IBM SaaS-tjenesten.

Kunden må utpeke et tilstrekkelig antall administratorer til støtte for Kundens autoriserte brukere. Kunden skal utpeke

- a. Inntil 3 Administratorer for 1 – 1.000 autoriserte brukere
- b. Inntil 6 Administratorer for 1.000 – 10.000 autoriserte brukere
- c. 7 Administratorer pluss inntil 1 Administrator for hvert tillegg av 10.000 autoriserte brukere

### 2.2 IBMs forpliktelser

IBM skal gi Kundens Navngitte administratorer for IBM Connections Cloud tilgang til støttetjenestene for eskalering (Escalation Support) og for Alvorsgrad 1 (Severity 1 Support). Kontaktopplysninger og nærmere detaljer vedrørende når støtte er tilgjengelig, finnes på SmartCloud Support-nettstedet: <http://ibmcloud.com/social/support>.

#### 2.2.1 Støtte ved Alvorsgrad 1

Det tekniske støtteamet for IBM Connections Cloud vil være tilgjengelig for å motta forespørsler om støtte for problemer med Alvorsgrad 1 (Severity 1 Support) hele døgnet, 7 dager i uken (7/24). IBM vil bestrebe seg på, innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig, å svare på forespørsler om støtte for problemer med Alvorsgrad 1 innen to timer.

Alvorsgrad 1 er definert som et problem der

- det er fastslått at Tjenesten er utilgjengelig for alle IBM SaaS-brukere; eller
- en hovedfunksjon i Tjenesten er uvirksom for alle IBM SaaS-brukere; eller
- en betydelig del av Kundens IBM SaaS-brukere ikke kan bruke Tjenesten, noe som har kritisk innvirkning på Kundens forretningsdrift.

Alvorsgrad 1 omfatter ikke når Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av perioder med planlagt nedetid eller problemer som skyldes kunders eller tredjeparters applikasjoner eller kunders utstyr eller data.

## 2.2.2 Alvorsgrad

Definisjoner av alle alvorsgrader sammen med eksempler finnes i wikien for Connections Cloud Support. Plasseringen av de publiserte alvorsgraddefinisjonene kan endres over tid. Det blir tildelt en alvorsgrad til alle tjenesteforespørsler basert på de publiserte alvorsgraddefinisjonene.

## 2.2.3 Eskaleringsstøtte

IBM skal gi eskaleringsstøtte for problemer i forbindelse med IBM Connections Cloud-tjenestene, som Kundens Navngitte administratorer ikke klarer å løse.

## 2.2.4 Åpningstider for kontakt vedrørende støtte

IBMs mål for svartid og åpningstider for kontakt vedrørende støtte varierer etter tjenesteforespørselens alvorsgrad og rettighetsnivået for støtte.

- Åpningstider for Standard Support for problemer utenom Alvorsgrad 1 er gjeldende arbeidstid i landet der Kundens organisasjon er lokalisert, slik det er definert på profilsiden Organization Account Settings for Kundens IBM SaaS-tjeneste. Åpningstider etter land er i dag publisert under Kontaktinformasjon for støtte på adressen <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Åpningstider for Advanced Support for problemer utenom Alvorsgrad 1 er søndag 8 PM US Eastern Time til fredag 8 PM US Eastern Time unntatt utvalgte helligdager.
- Åpningstider for IBM Support for problemer med Alvorsgrad 1 er 7x24x365 for både Standard Support og Advanced Support.

## 2.2.5 Mål for svartid for støtte

IBMs mål er å gi et første svar på Kundens tjenesteforespørsel innen det publiserte målet for svartid. IBMs første svar kan være en bekreftelse på at Kundens problem er mottatt, det kan være et svar som gir en løsning på Kundens forespørsel, eller det kan være et svar som danner grunnlaget for å avgjøre hvilke tilleggstiltak som er nødvendige for å løse Kundens forespørsel.

Oversikt over mål for svartid for Connections Cloud Technical Support

|                     | Standard Support                                   | Advanced Support                                      |
|---------------------|--|---|
| <b>Alvorsgrad 1</b> | Innen to timer (7 dager i uken, 24 timer i døgnet) | Innen 30 minutter (7 dager i uken, 24 timer i døgnet) |
| <b>Alvorsgrad 2</b> | Innen to timer i arbeidstiden                      | Innen en time   |
| <b>Alvorsgrad 3</b> | Innen to timer i arbeidstiden                      | Innen to timer  |
| <b>Alvorsgrad 4</b> | Innen to timer i arbeidstiden                      | Innen to timer  |

## 2.2.6 Språk

Ved samarbeid med IBM Support and Development blir engelsk brukt som felles språk med mindre noe annet er angitt på Connections Cloud Support-nettstedet. For å sikre at problemer løses så raskt som mulig, krever IBM at Kundens autoriserte kontaktpersoner kan kommunisere effektivt på engelsk i et forretningsmiljø når det er behov for det.

## 2.2.7 Tilleggstjenester for Advanced Support

Tilleggstjenester for Advanced Support-kunder omfatter følgende:

- Mulighet til å kontakte IBM Technical Support via telefon eller elektronisk vedrørende problemer innenfor alle alvorsgrader.
- Tilgang til Advanced Support Account Management-teamet via e-post, telefon eller direktemeldinger, for praktisk støtte ved spørsmål om nyheter, veiledning i implementering og innføring, aktiv gjennomgang og opplæring, og tilgang til et dedikert Advanced Support-fellesskap med spesialisert aktiveringsinnhold.

## 3. Katastrofehåndtering og sikkerhetskopiering

IBM har lokaler for katastrofehåndtering som er geografisk atskilt fra IBMs primære datasenter, og som inneholder nødvendig maskinvare, programvare og Internett-tilkobling som kan benyttes hvis IBMs produksjonslokaler ved det primære datasenteret skulle bli utilgjengelige.

Hvis det oppstår en katastrofe, der katastrofe betyr det samme som "Force Majeure", nemlig 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, skal IBM gjenopprette Kundens tilgang til IBM SaaS-tjenestene som følger. IBM skal fremskaffe maskinvare, programvare og nettverksinfrastruktur som gjør det mulig for Kunden å gjenoppta tilgangen til IBM SaaS i løpet av 12 timer etter katastrofeerklæringen. Miljøet blir gjenopprettet ved hjelp av den nyeste sikkerhetskopien av Innhold med maksimalt 8-timers tap av Innhold i det gjenopprettede datasettet for Innhold.

#### **4. Henting og fjerning av data**

IBM skal oppbevare data i inntil 90 dager etter siste dag i et abonnement som utløper. Før utløpet av abonnementet kan Kunden trekke ut sine data for sosial samhandling enten fra tjenestefunksjonene for nedlating av innhold eller ved hjelp av publiserte APIer (<https://www.ibm.com/social>). E-postdata kan trekkes ut basert på medgått tid og materialer for konsulenttjenester. Brukerpreferansedata og andre metadata, som, men ikke begrenset til, e-postsignaturer, regler for videresending av e-post, e-postfiltre og alternativer for kalendervisning, er ikke tilgjengelige via APIer. Hvis Kunden har behov for slike data, kan IBM fremskaffe slike data i et avtalt format basert på medgått tid og materialer etter opphøret av abonnementet eller prøveperioden. IBM må motta et skriftlig varsel om behovet for data før, og ikke senere enn, slutten på abonnementsperioden. Hvis Kunden ikke ber om at data skal returneres, skal IBM fjerne dataene og gjøre det umulig å gjenopprette dem, i overensstemmelse med bransjens beste praksis.

#### **5. Kommunikasjon**

IBM Customer Services Group sender meldinger til Kunden i forbindelse med følgende:

a. Tjenesteoppdateringer

Disse e-postvarslene til Kundens administratorer omfatter meldinger om synlige endringer i tjenesten, nye funksjoner, eller forespørsler fra IBM for å sikre at Kunden utnytter tjenestene fullt ut. De sendes vanligvis 2 uker før den helgen oppdateringene utføres, hvis Kunden ikke trenger å gjøre noe. Ekstra forhåndsvarsler blir gitt hvis en handling er nødvendig, for eksempel en nettverksendring eller brukerinstruksjoner.

b. Vedlikeholdsvarsler

Disse e-postmeldingene bekrefter overfor Kunden at en reservert/planlagt vedlikeholdsperiode skal benyttes. De sendes vanligvis 3 dager i forveien som en påminnelse om den forestående vedlikeholdsperioden. Oppfølgingsvarsler sendes ved avslutningen av vedlikeholdet for å informere Kunden om at vedlikeholdet er utført. Informasjon om neste vedlikeholdsperiode finnes også her: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Abonnenter mottar ikke de personrettede e-postvarslene som sendes til navngitte administratorer/mottakere. Abonnentene ser i stedet en nettleserbasert vedlikeholdskunngjøring 3 dager før en vedlikeholdsperiode.

c. Hendelsesvarsler

IBM Customer Services Group varsler straks Kunden, via flere kommunikasjonskanaler (nettsiden for datasenterstatus, SMS-tekstmeldinger (abonnementsbasert) og jevnlig og hyppige e-postmeldinger), om status for gjenoppretting av tjenesten. Disse meldingene sendes vanligvis når IBM bekrefter et problem, i løpet av hendelsen for å informere Kunden om at det blir arbeidet med problemet, og når hendelsen er over for å informere om at alt er i orden. Varsler sendes til Kunden ved hendelser som påvirker tjenesten som helhet. IBM sender ikke varsler ved mindre problemer eller problemer som bare påvirker en enkelt eller et lite antall kunder.