

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. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

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), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

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

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- 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 Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications og S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

2. Måletyper for betaling

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

- a. **Autoriseret Bruger (Authorized User)** – 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 brugsrettigheder 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 brugsrettighed til en Autoriseret Bruger er unik for den pågældende Autoriserede Bruger og må ikke deles. Rettigheden må heller ikke overdrages, undtagen når der er tale om en permanent overdragelse af rettigheden til en anden person.
- b. **Vært med op til X deltagere (Host with up to X Participants)** – 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 bevis for brugsret. En Vært kan kun holde ét møde ad gangen.
- c. **Minut (Minute)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Minutter (hele minutter eller dele af minutter), som IBM SaaS-produktet bruges i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

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

3.1 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet 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 vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

4.1 Automatisk fornyelse

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

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til Kundens IBM-salgskonsulent eller en IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt 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-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet 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-produktet. 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. hjælp til kunde- eller tredjepartsprodukter og -serviceydelser eller med problemer i forbindelse med brug af IBM SaaS-produkter sammen med kunde- eller tredjepartsprodukter eller -serviceydelser.

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Dual Entitlement-produkter

Hvis IBM SaaS-produktet har betegnelsen "Dual Entitlement", har Kunden ret til at bruge IBM SaaS-produktet og de IBM-Programmer, der er nævnt i afsnittet Servicebeskrivelse i disse Vilkår for brug, i et miljø efter Kundens valg, samt ret til at bruge og tilgå teknisk support og Programopgraderinger for de identificerede Programmer. Kunden kan bruge de identificerede Programmer og tilgå teknisk support og Programopgraderinger, så længe Kunden fortsat abonnerer på IBM SaaS-produktet.

Brug af et IBM SaaS Dual Entitlement-produkt er underlagt følgende vilkår og begrænsninger:

- a. Kundens brug af Programmet er licenseret i henhold til vilkårene i International Program License Agreement og den tilhørende licensinformation, som leveres sammen med Programmet.
- b. Kunden må bruge Programmet og den teknisk support og Programopgraderingerne, som leveres sammen med et Dual Entitlement-produkt, i henhold til de gældende betingelser i IBM International Passport Advantage-Aftale (Z125-5831-09) som følger:
 - (1) De tre første afsnit i *punkt 3 – Programmer og IBM Programabonnement og Support* og
 - (2) afsnit tre og fire i *punkt 3.8 – IBM Programabonnement og Support*.
- c. Når Kundens abonnement på IBM SaaS-produktet ophører, skal Kunden fjerne alle Programmer, som er leveret via Dual Entitlement-produktet, fra sine systemer og destruere alle kopier.
- d. Kundens brug af det samlede antal rettigheder til IBM SaaS-produktet anskaffet via Dual Entitlement-produktet kan deles mellem brug af IBM SaaS-produktet og brug af de Programmer, som leveres via Dual Entitlement-produktet. Kundens brug må på intet tidspunkt overstige det samlede antal rettigheder, som er anskaffet ifølge Kundens bevis for brugsret. Hvis Kundens brug overstiger de rettigheder, der er angivet i beviset for brugsret, vil Kunden blive faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.
- e. Hvis Kunden tidligere har anskaffet CEO-licenser, som giver ret til at bruge et eller flere af de Programmer, som leveres via Dual Entitlement-produktet, gælder det, at så længe Kunden abonnerer på IBM-produktet, som er anskaffet ved brug af Dual Entitlement-produktet, tæller rettighedsantallet i Kundens bevis for brugsret med i det krav, der er til Kunden om at opretholde et tilstrækkeligt antal CEO-licenser til alle relevante CEO-Brugere i Kundens Koncern, som angivet i første afsnit i *punkt 3.7 – CEO-produktkategorier* i IBM International Passport Advantage-Aftale (Z125-5831-09).
- f. Hvis Kunden har gyldig Programabonnement og Support (S&S) til tidligere anskaffede Programlicenser til de samme Programmer, som er angivet i afsnittet Servicebeskrivelse i disse Vilkår for brug, vil IBM fortsat – uden betaling – levere Programabonnement og Support til et tilsvarende antal rettigheder (der ikke overstiger antallet af Programlicenser), som IBM SaaS-brugsrettigheder i henhold til vilkårene i den relevante Aftale for sådanne licenser, i den tid Kunden abonnerer på IBM SaaS Dual Entitlement-produktet.

Hvis antallet af brugsrettigheder til Dual Entitlement-produkter er mindre end Kundens samlede antal Programlicenser for hvert sådant Program, skal Kunden forny Programabonnement og Support for de resterende Programlicenser.

Hvis Kunden fortsat vælger at bruge alle eller en del af de tidligere anskaffede Programlicenser, for hvilke der ikke blev opkrævet betaling for Programabonnement og Support, efter udløbet af abonnementet på Dual Entitlement-produktet, kan Kunden genoptage sit Programabonnement og Support for de tidligere anskaffede Programmer ved at bestille og betale for genetablering af Programabonnement og Support.

6.2 Yderligere begrænsninger

Ud over begrænsningerne i Aftalen må Kunden ikke:

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

6.3 Betingelser for IBM SmartCloud Notes-brugsret

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

- a. En brugsrettighed til IBM SmartCloud Notes eller IBM Connections Cloud S1; eller
- b. En brugsrettighed 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 brugsrettighed 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.

6.4 Bemærkning vedrørende møder

IBM Connections Meetings Cloud og IBM Connections Cloud S2 kan tillade en IBM SaaS-bruger 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.

6.5 Bemærkning vedrørende filtrering af indhold

IBM SmartCloud Notes og IBM Web Mail Cloud anvender værktøjer til at overvåge IBM SaaS-produktet, undersøger spam- og virusangreb, anvender egenudviklede teknologier og teknologier, der opfylder branchestandarden, med det formål 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 præscreene, gennemse, markere, filtrere, ændre, afvise eller flytte noget af eller alt Indhold.

6.6 Gæstebruger

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-produktet. Kunden er ansvarlig for Gæstebrugerne, herunder f.eks. a) krav fra Gæstebrugerne vedrørende IBM SaaS-produktet eller b) eventuel misbrug fra Gæstebrugernes side af IBM SaaS-produktet.

6.7 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-produktet 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 aktuelt Programabonnement og Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes sammen 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.

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

IBM SaaS-produktet 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-rettigehedsindehaver, for så vidt angår disse Vilkår for brug og den aftale, de er underlagt, (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 er underlagt, (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).

6.9 Ikke-tilladt brug

Microsoft har forbudt følgende former for anvendelse:

Højrisikobrug: Kunden må ikke bruge IBM SaaS-produktet 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.

6.10 Oplysninger om IBM SaaS-brugerprofil

I forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS-produktet kan Kunden konfigurere IBM SaaS-produktet, så navnene på SaaS-brugere i Kundens organisation 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 Kundens organisation eller inden for SaaS-produktet, og (ii) at Kunden når som helst kan anmode om, at en IBM SaaS-brugerprofil rettes eller fjernes fra IBM SaaS-produktet, hvorefter Profilen bliver rettet eller fjernet. En fjernelse kan imidlertid forhindre adgang til IBM SaaS-produktet.

6.11 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

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-produktet, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet 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.

6.12 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=24275>.

6.13 Cookies til Serviceydelsen

Kunden accepterer, at IBM SaaS-produktet benytter cookies, som udelukkende placeres på Brugernes computere for at sikre permanent sessionsvalidering og valg af servicerute for Brugerne. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører,

uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

6.14 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

Bilag A

1. Produkter

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

1.1 IBM SaaS-produktpakke

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, mobilapplikationer, gæstegang
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, mobilapplikationer, gæstegang

1.2 Enkeltstående IBM SaaS-produkter

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

1.3 Tillægsydelser til IBM SaaS-produkt

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	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	•	•	•
Yderligere lagerplads til brug ved samarbejde	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Inkluderet
- Tilgængelig
- N/A Ikke tilgængelig

1.4 Dual Entitlement-produkter

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Cloud-baserede mail- og kalenderfunktioner og alle funktioner i IBM Verse
- Ret til at bruge IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Cloud-baserede mail- og kalenderfunktioner og alle funktioner i IBM Verse
- Ret til at bruge IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications og S1

- Cloud-baserede sociale og samarbejdsbaserede funktioner, cloud-baserede mail-funktioner og alle funktioner i IBM S1
- Ret til at bruge IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Cloud-baserede sociale og samarbejdsbaserede funktioner, cloud-baserede mail-funktioner og alle funktioner i IBM S1
- Ret til at bruge IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Alle funktioner i Connections Social
- Direkte beskedudveksling – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af Kundens kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger. Findes både i en browser- og en rich client-version, som kan downloades.
- Webmøder – Online webmøde i et altid ledigt on-demand-møderum, der ikke skal reserveres, med applikations- og desktopdeling, mulighed for flere bidragydere, afstemning, chat. Kunden kan være vært for møder med op til 200 deltagere for hvem som helst uden for Kundens virksomhed. Interne møder kræver, at alle interne deltagere har abonnement.
- Docs – Tekstbehandlings-, regnearks- og præsentationsprogrammer med understøttelse af fælles redigering i realtid samt indholdskommentarer og diskussioner og med funktioner fra IBM Connections Social Cloud til administration af filversioner.
- Verse – Webbaseret mail, kalender og oplysning om kontaktpersoner i skyen, herunder integreret direkte beskedudveksling med beskyttelse mod spam og virus. Hver IBM SaaS-bruger får allokeret en postkasse med 50 gigabyte lagerplads.
- SmartCloud Notes – Desktop og webbaseret mail og kalender med integreret direkte beskedudveksling samt beskyttelse mod spam og virus og understøttelse af hybrid integration. Hver IBM SaaS-bruger får allokeret en postkasse med 50 gigabyte lagerplads.
- 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 understøttede enheder.
- Mobilapplikationer 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 Cloud S2

- Alle funktioner i Connections Social
- Direkte beskedudveksling – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af Kundens kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger. Findes både i en browser- og en rich client-version, som kan downloades.
- Webmøder – Online webmøde i et altid ledigt on-demand-møderum, der ikke skal reserveres, med applikations- og desktopdeling, mulighed for flere bidragydere, afstemning, chat. Kunden kan være vært for møder med op til 200 deltagere for hvem som helst uden for Kundens virksomhed. Interne møder kræver, at alle interne deltagere har abonnement.

- Mobilapplikationer 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.

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard – En samlet oversigt over Kundens sociale forretningsnetværk med adgang til applikationer og møder, og en oversigt over begivenheder og indhold, som giver adgang til igangværende arbejds-elementer, supportfora og oplysninger om profiler og lagerplads.
- Personer – Kunden kan administrere sin profil og sine kontakter i hele sit forretningsnetværk inden for og uden for virksomheden.
- Lagring og deling af filer – 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.
- Fællesskaber, blogge og wikier – 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.
- Aktiviteter – Et teamområde til opgaver, f.eks. sporing af opgaver, oplysninger og handlinger i forbindelse med et emne eller et møde.
- Direkte beskedudveksling – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af Kundens kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger.
- Mobilapplikationer 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.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Giver mulighed for at uploade, lagre og dele filer i et centralt bibliotek, hvor filer kan være underlagt adgangskontrol og være enten private eller delt med enkeltpersoner eller grupper, f.eks. læsere eller forfattere. Kunden kan administrere sine profiler og sine kontakter i hele sit forretningsnetværk inden for og uden for virksomheden og invitere gæster, som kan få vist eller arbejde med indhold, der deles med dem. Kunden kan benytte plugin-moduler til at overføre filer fra computeren til skyen, og mobilapplikationer giver Kunden adgang til filer fra mobile enheder. Filer bliver synkroniseret på tværs af den enkelte brugers computer og mobile enheder.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online webmøde i et altid ledigt on-demand-møderum, der ikke skal reserveres, med applikations- og desktopdeling, mulighed for flere bidragydere, 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 Kundens virksomhed, kan frit deltage i alle møder.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

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

1.11 IBM Verse

- Webbaseret mail, kalender og oplysninger om kontaktpersoner i skyen, herunder sporing af handlinger, som kræver brugerens opmærksomhed, analysebaseret identificering af vigtige personer og vigtigt indhold, dybdegående søgning, inline-visning af vedhæftede filer og Connections-filer, teamanalyse, support af posttråde og brugsret til IBM Notes-klienten (inklusive downloadning af software).
- Hver IBM SaaS-bruger får allokeret en postkasse med 50 gigabyte lagerplads.

- Beskyttelse mod spam og virus
- Integreret direkte beskedudveksling
- Mulighed for at uploade, lagre og dele personlige filer
- 30 gigabyte lager til personlige filer
- Mulighed for at slå statusopdateringer op og få dem vist
- Mulighed for at oprette en profil og arbejde med profiler i organisationen og netværket.
- Mobilapplikation til Verse
- Adgang til e-mail via IBM Verse eller SmartCloud Notes Web Experience
- Inkluderer én rettighed til IBM Domino Enterprise Client Access pr. Verse-bruger. Dermed får brugere adgang via IBM Notes-klienten til IBM SmartCloud Notes og lokale IBM Domino-applikationer. Lokale Domino-applikationsservere kræver PVU'er, der købes separat.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes-klient (inkluderer download af software) og webbaseret mail, kalender og kontaktoplysninger i skyen, herunder type-ahead-adressering, tilpassede postfoldere, post- og kalenderdelegering. Kundens firmakonto kan opsættes alene som en serviceydelse eller som en hybridkonfiguration (hybridkonfigurationen integreres med et lokalt Domino-miljø).
- Integreret direkte beskedudveksling
- Beskyttelse mod spam og virus
- Hver IBM SaaS-bruger får allokeret en postkasse med 50 gigabyte lagerplads
- Inkluderer én rettighed til IBM Domino Enterprise Client Access pr. SmartCloud Notes-bruger. Dermed får brugerne enten browseradgang eller adgang via IBM Notes-klienten til IBM SmartCloud Notes og lokale IBM Domino-applikationer. Lokale Domino-applikationsservere kræver PVU'er, der købes separat.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Browserbaseret webadgang til e-mail, kalender og kontaktoplysninger i skyen, herunder type-ahead-adressering, tilpassede postfoldere, post- og kalenderdelegering.
- 1 GB postkasse (standard, kun servicebaseret postskabelon)
- Integreret direkte beskedudveksling
- Beskyttelse mod spam og virus
- 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 post 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.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Webbaseret mail, kalender og kontaktpersoner med indbakke, der indeholder oversigt over beskeder, foldere oprettet af systemet og brugeren, mulighed for at trække beskeder og placere dem i foldere. Personlige kalendere samt virksomhedskalendere og -kontaktlister understøttes.
- Postkasse med 25 gigabyte lagerplads til hver enkelt bruger.

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Alle faciliteterne i Advanced Support plus en Premier Support Manager, som taler det lokale sprog, proaktiv support og tilpassede leverancer.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

En engangsydelse til opsætning, hvor fjernleverede serviceydelse leverer support til migrering af Notes-e-mail, -kalender og -kontaktpersoner.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Tekstbehandlings-, regnearks- og præsentationsprogrammer med understøttelse af fælles redigering i realtid samt indholdskommentarer og diskussioner, og med funktioner fra IBM Connections Social Cloud til administration af filversioner.

1.19 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.

1.20 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 understøttede enheder.

1.21 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 opbevaringsregler, dokumentationssikring (legal holds), revisionsspor og ubegrænset lagerplads.

1.22 Yderligere lagerplads til brug ved samarbejde

Ekstra lagerplads til brug ved samarbejde.

1.23 Mobil

Platformsspecifikke mobilapplikationer fås i de respektive app-butikker til 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 Cloud Services. Denne tekniske fjernsupport er ment som et supplement til Kundens support- og administrationspersonale. Den giver adgang til IBM's supportekspertes 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 ekstrapgebyr.

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 svartid og ekstra supportydelser.

Hvis Kunden har anskaffet dette Connections Cloud Services-produkt fra en forhandler, kan Kundens supportvilkår være anderledes – Kunden kan kontakte sin forhandler for at få yderligere oplysninger.

2.1 Kundens forpligtelser

Kunden leverer support på første niveau til slutbrugerne. Denne opgave omfatter, at Kunden skal gøre en forretningsmæssigt rimelig indsats for at løse eventuelle spørgsmål eller problemer vedrørende Serviceydelserne, uanset om problemerne opdages eller rapporteres af Kundens 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.

Kunden skal udpege et tilstrækkeligt antal administratorer til at understøtte Kundens autoriserede brugere. Kunden 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, at Kundens Navngivne Administratorer for IBM Connections Cloud får adgang til eskaleringsydelser samt adgang til supportydelser i forbindelse med problemer med klassificeringskode 1. Kontaktoplysninger i forbindelse med support og yderligere oplysninger om tidsrum for support findes på 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 Serviceydelsen er utilgængelig for alle IBM SaaS-brugere, eller
- en hovedfunktion i Serviceydelsen er ude af drift for alle IBM SaaS-brugere, eller
- en betydelig del af Kundens IBM SaaS-brugere er ude af stand til at benytte Serviceydelsen, hvilket har en kritisk indvirkning på Kundens forretningsaktiviteter.

Klassificeringskode 1 omfatter ikke Serviceydelsens 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

Wikien Connections Cloud Support indeholder definitioner af alle problemklassificeringsniveauer med eksempler. 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 Kundens virksomheds Navngivne Administratorer ikke kan løse.

2.2.4 Åbningstid for kontakt til support

IBM's målsætning for reaktionstid og åbningstid for kontakt til support varierer efter Serviceanmodningens klassificering og rettighedsniveauet til support.

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

2.2.5 Målsætning for reaktionstid ved support

Det er IBM's mål at give et første svar på Kundens Serviceanmodning inden for de offentliggjorte reaktionsmål. IBM's første svar kan være en bekræftelse af modtagelsen af problemet, det kan være et svar, der giver en løsning på Kundens 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 Kundens anmodning.

Oversigt over reaktionsmål for Cloud Technical Support:

	Standardsupport	Advanced og Premier Support
Probleml klassificeringskode 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)
Probleml klassificeringskode 2	Inden for to arbejdstimer	Inden for én time
Probleml klassificeringskode 3	Inden for to arbejdstimer	Inden for to timer
Probleml klassificeringskode 4	Inden for to arbejdstimer	Inden for to timer

2.2.6 Supportprog

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 kommer videre i systemet, kræver IBM, at Kundens autoriserede kontaktpersoner kan kommunikere effektivt på engelsk i et forretningsmiljø, når det er nødvendigt.

2.2.7 Yderligere serviceydelser ved udvidet support

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

- Mulighed for at kontakte IBM Technical Support via telefon eller elektronisk uanset probleml klassificeringskode.
- Adgang til Advanced Support Account Management-teamet via e-mail, telefon eller direkte beskedudveksling for at få praktisk support til spørgsmål om nyheder, 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 forbindelsen 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-produktet inden for 12 timer efter erklæringen af katastrofe. Miljøet retables 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 Kunden trække sine sociale forretningsdata ud enten via serviceydelsens funktion til downloadning af indhold eller ved at bruge offentliggjorte API'er (<https://www.ibm.com/cloud/social>). Postdata kan trækkes ud på basis af tids- og materialeforbrug ved konsulentbistand. Brugerindstillingsdata og andre metadata såsom for eksempel 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 abonnementsperioden eller prøveperioden er slut. IBM skal modtage skriftlig meddelelse om behovet for data inden, men ikke senere end, afslutningen af abonnementsperioden. Hvis Kunden 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 Kunderne vedrørende:

a. Serviceopdateringer

Disse e-mailmeddelelser til Kundens administratorer omfatter synlige ændringer i serviceydelsen, nye funktioner eller anmodninger fra IBM, som skal sikre, at Kunden kan benytte serviceydelse fuldt ud. 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 netværksændring eller brugerinstruktioner.

b. Vedligeholdelsesmeddelelser

Disse e-mails bekræfter over for Kunden, at det reserverede/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 udført. 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 serviceydelse. Disse meddelelser sendes normalt, når IBM bekræfter problemet, under hændelsen for at lade Kunderne vide, at IBM arbejder på at løse problemet, og ved hændelsens afslutning for at give klarmelding. Meddelelser sendes til Kunderne ved hændelser med indvirkning på hele serviceydelsen. IBM sender muligvis ikke meddelelser ved mindre problemer eller problemer, der kun påvirker en enkelt eller nogle få Kunder.