

Descrição do Serviço em Nuvem IBM

IBM Connections Cloud

A seguir está a Descrição do Serviço para o Pedido do Cliente:

1. Serviço em Nuvem

A oferta Serviço em Nuvem é descrita abaixo e especificada em um Documento de Pedido para as ofertas autorizadas selecionadas. O Documento de Transação consistirá na Cotação que é fornecida e no Certificado de Titularidade (PoE) que o cliente receberá, confirmando a data de início e o prazo dos Serviços em Nuvem e quando o faturamento começará.

1.1 IBM Connections Cloud

A IBM oferece estes serviços em planos predefinidos, serviços independentes ou como complementos.

1.1.1 Oferta IBM SaaS Compactada

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Aplicativos de dispositivo móvel, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Aplicativos de dispositivo móvel, Guest Access

1.1.2 Ofertas IBM SaaS Independentes

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

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Todos os recursos do Connections Social Cloud
- Sistema de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade de seus contatos, criação de grupos customizados e informações de contato. Disponível em um navegador e em rich client que está disponível para download.
- Web Conferencing – Web meeting online através de uma sala de reunião sempre pronta e sem necessidade de reserva, sob demanda, com compartilhamento de aplicativo e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Reuniões de host para até 200 participantes com qualquer pessoa fora da empresa. Reuniões internas da empresa requerem subscrições de todos os participantes internos.
- Docs – Processamento de texto, editores de planilha e de apresentação, com suporte de coedição em tempo real e comentários e discussões contextuais, com gerenciamento de versão do arquivo a partir do IBM Connections Social Cloud.
- SmartCloud Notes – Correio baseado no desktop e na web e calendário incluindo sistema de mensagens instantâneas integrado com proteção de spam e antivírus e suporte para integração híbrida. 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correio alocados para cada usuário do IBM SaaS.

- Traveler for SmartCloud Notes – Entrega de correio, calendário e contatos para dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidirecional, push, manual ou planejada para correio, calendários eletrônicos e contatos eletrônicos para os dispositivos suportados.
- Dispositivos móveis para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acesso do Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto da colaboração social de serviço e recursos de reunião.

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Todos os recursos do Connections Social Cloud
- Sistema de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade de seus contatos, criação de grupos customizados e informações de contato. Disponível em um navegador e em rich client que está disponível para download.
- Web Conferencing – Web meeting online através de uma sala de reunião sempre pronta e sem necessidade de reserva, sob demanda, com compartilhamento de aplicativo e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Reuniões de host para até 200 participantes com qualquer pessoa fora da empresa. Reuniões internas da empresa requerem subscrições de todos os participantes internos.
- Aplicativos para dispositivo móvel para IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Acesso do Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto da colaboração social de serviço e recursos de reunião.

1.1.5 Connections Social Cloud

- Painel Social – Uma única visualização de sua rede de social business com acesso a aplicativos e reuniões e uma visualização de eventos e conteúdo para acesso a itens de trabalho em andamento, fóruns de suporte, informações de perfil e de armazenamento.
- Pessoas – Gerencie seu perfil e contatos de sua rede social dentro e fora de sua organização.
- Armazenamento e compartilhamento de arquivos – A capacidade de fazer upload e armazenar arquivos em uma biblioteca centralizada, em que os arquivos podem ser controlados por acesso para serem particulares ou compartilhados com usuários individuais ou grupos, como leitores ou autores. As informações do arquivo, como atualizações, histórico da versão, comentários, histórico de download, identificação e check-in/check-out de arquivo são fornecidas. Plug-ins para suportar transferência de arquivos do desktop para nuvem estão disponíveis para download.
- Comunidades, Blogs e Wikis – A capacidade de trabalhar junto com pessoas com arquivos compartilhados, atividades e marcadores, criar e compartilhar novas comunidades com permissões customizadas, procurar conteúdo nas comunidades, enviar emails da comunidade, criar e gerenciar pesquisas de opinião na comunidade, criar wikis, blogs e blogs de idealização e fóruns de discussão.
- Atividades – Um espaço da equipe para tarefas, como rastreamento de tarefas pendentes, informações e ações relativas a um tópico ou reunião.
- Sistema de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade de seus contatos, criação de grupos customizados e informações de contato.
- Aplicativos móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Acesso do Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto da colaboração social de serviço e recursos de reunião.

1.1.6 IBM Connections Meetings Cloud

Web meeting online por uma sala de reunião sempre pronta e sem necessidade de reserva, sob demanda, com aplicativo e compartilhamento de desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Este serviço pode ser comprado para hospedar reuniões de até 14 participantes ou até 199 participantes. Também está disponível para compra como Implementação Corporativa em que

participantes internos têm uma subscrição do serviço. Todas as reuniões permitem participantes de fora da empresa sem restrição.

1.1.7 IBM Connections Chat Cloud

Sistema de mensagens instantâneas com lista de contatos, presença e chamadas de vídeo de áudio de ponto a ponto, acessíveis através do navegador, cliente integrado do Notes, cliente independente ou o aplicativo de dispositivo móvel.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes

- O IBM Notes client (inclui download de software) e correio baseado na web, calendário e informações de contato na nuvem incluindo endereçamento de digitação antecipada, pastas de correio customizadas, correio e delegação de calendário. A conta da empresa pode ser configurada em uma configuração somente de serviço ou híbrida (a configuração híbrida integra-se a um ambiente Domino no local).
- Mensagem instantânea integrada
- Proteção contra spam e vírus
- 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correio alocados para cada usuário do IBM SaaS.
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access por usuário do SmartCloud Notes. Isso permite aos usuários acesso de cliente IBM Notes ou navegador aos aplicativos IBM SmartCloud Notes e IBM Domino. Servidores de aplicativos Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador compradas separadamente.

1.1.9 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acesso baseado em navegador somente pela web ao email, calendário e informações de contato na nuvem incluindo endereçamento de digitação antecipada, pastas de correio customizadas, correio e delegação de calendário.
- Caixa de correio de 1 GB (padrão, modelo de correio fornecido pelo serviço apenas)
- Mensagem Instantânea Integrada
- Proteção contra spam e vírus
- O IBM SmartCloud Notes Entry não inclui acesso offline, acesso baseado no Internet Message Access Protocol, uso do IBM Notes client ou a capacidade de contratar serviços opcionais para migração de correio existente no serviço. Ele não permite que os assinantes usem os serviços de Blackberry com a sua conta.
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access por usuário do SmartCloud Notes Entry. Isso permite aos usuários o acesso do navegador para o IBM SmartCloud Notes e aplicativos IBM Domino nas instalações. Servidores de aplicativos Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador compradas separadamente.

1.1.10 IBM Web Mail Cloud

- Correio baseado na web, calendário e contatos com Caixa de Entrada que contém visualização de mensagem, pastas criadas pelo sistema e pelo usuário, capacidade de arrastar e soltar mensagens em pastas. Suporte para calendários pessoais e corporativos e listas de contatos.
- 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correio alocados para cada usuário

1.1.11 IBM Connections Cloud Advanced Support

Um nível premium de suporte incluindo a manipulação de prioridade e resposta mais rápida para problemas de relatório.

1.1.12 Dispositivo Móvel

Os aplicativos remotos nativos estão disponíveis nas respectivas lojas de aplicativos para IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

1.2 Recursos Opcionais

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	N/D	N/D	N/D
Connections Meetings Audio	•	•	N/D	•	N/D	N/D
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/D	N/D	N/D	•	•
Connections Archive Essentials	•	N/D	N/D	N/D	•	•
BlackBerry	•	N/D	N/D	N/D	•	N/D
Armazenamento de Colaboração Adicional	•	•	•	N/D	N/D	N/D

✓ – Incluído

• – Disponível

N/D – Não Disponível

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Processamento de texto, editores de planilha e de apresentação, com suporte de coedição em tempo real e comentários e discussões contextuais, com gerenciamento de versão do arquivo a partir do IBM Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

A conferência de áudio em web meetings para VoIP, discagem com cobrança e livre de cobrança, em que todos os usuários podem discar em um computador ou telefone e ouvir e falar, gravar e reproduzir a reunião.

Encargos de cobrança e livres de cobrança são baseados no país discado e são designados a zonas, como segue:

Zonas de Cobrança:

- Zona 1 – EUA, Canadá
- Zona 2 – Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Hong Kong, Irlanda, Itália, Japão, Holanda, Cingapura, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido
- Zona 3 – Argentina, Austrália, Bahrein, Brasil, Bulgária, Chile, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estônia, Finlândia, Grécia, Hungria, Israel, Letônia, Luxemburgo, México, Nova Zelândia, Noruega, Peru, Polônia, Portugal, Romênia, Eslováquia, Eslovênia
- Zona 4 – China, Índia, Lituânia, Malásia, Rússia, África do Sul, Coréia do Sul, Taiwan, Turquia, Vietnã

Zonas Livres de Cobrança:

- Zona 1 – EUA, Canadá
- Zona 2 – Austrália, Áustria, Estônia, França, Alemanha, Hong Kong, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Polônia, Portugal, Cingapura, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido

- Zona 3 – Bélgica, Brasil, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Hungria, Islândia, Japão, Letônia, Malásia, México, Mônaco, Holanda, Nova Zelândia, Noruega, Panamá, Rússia, Eslováquia, Eslovênia, Coreia do Sul, Tailândia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Bahrein, Belarus, Bósnia e Herzegovina, Chile, China, Colômbia, Índia, Indonésia, Lituânia, Peru, Filipinas, Arábia Saudita, África do Sul, Taiwan, Venezuela, Vietnã

Sobretaxas de Dispositivo Móvel – Sobretaxas adicionais se aplicam para chamadas móveis para números gratuitos nos seguintes países: Áustria, Bélgica, Brasil, Suíça, Alemanha, Dinamarca, Estônia, Espanha, Hungria, Irlanda, Itália, Holanda, Nova Zelândia, Portugal, Suécia, Eslováquia

Sobretaxas Livres de Cobrança – Sobretaxas dos EUA não continental serão incluídas nas taxas livres de cobrança acima de quando os usuários de conferência de áudio discarem o número Livre de Cobrança dos EUA a partir de qualquer um dos locais não continentais dos EUA abaixo:

- Zona 1 – Alasca, Canadá, Guam, Havaí, Porto Rico, Ilhas Virgens dos EUA
- Zona 2 – Anguilla, Antígua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermudas, Ilhas Virgens Britânicas, Ilhas Cayman, Dominica, República Dominicana, Granada, Jamaica, Montserrat, São Cristóvão e Nevis, Santa Lúcia, São Vicente e Granadinas, São Martinho, Trinidad e Tobago, Ilhas Turcas e Caicos

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Entrega de correio, calendário e contatos com dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidirecional, push, manual ou planejada para correio, calendários eletrônicos e contatos eletrônicos para os dispositivos suportados.

1.2.4 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Archive de email e recursos de eDiscovery para clientes IBM SmartCloud Notes que permitem que os clientes classifiquem, indexem, procurem e recuperem todo ou parte do conteúdo de email usando uma interface com a web com políticas de retenção, legal holds, trilha de auditoria e armazenamento ilimitado.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Recursos Blackberry Enterprise Server (BES) hospedados diretamente da IBM.

1.2.6 Armazenamento de Colaboração Adicional

Armazenamento de colaboração adicional.

1.2.7 Step Up

Serviços em Nuvem designados como Step Up estão disponíveis somente para licenciados IBM no local com Subscrição e Suporte para o programa IBM associado, que está ativo durante a subscrição do Serviço em Nuvem Step Up e que é equivalente ao número de subscrições do Serviço em Nuvem.

2. Descrição de Segurança

2.1 Políticas de Segurança

A IBM mantém políticas de privacidade e segurança que são comunicadas aos funcionários IBM. A IBM requer treinamento de privacidade e segurança para o pessoal que suporta datacenters IBM. Nós temos uma equipe de segurança de informações. As políticas e as normas de segurança da IBM são revisadas e reavaliadas anualmente. Os incidentes de segurança da IBM são manipulados de acordo com um procedimento abrangente de resposta a incidente.

2.2 Controle de Acesso

O acesso aos dados de clientes, se necessário, é permitido apenas pelos representantes de suporte IBM, de acordo com os princípios de segregação de funções. A equipe IBM usa autenticação de dois fatores para um host de gerenciamento de "gateway". Todas as conexões são canais criptografados ao acessar dados de cliente. Todo o acesso a dados de cliente e toda a transferência de dados para dentro e para fora do ambiente de hosting são registrados. O uso do WIFI é proibido nos datacenters IBM que suportam este Serviço em Nuvem.

2.3 Integridade e Disponibilidade de Serviço

Modificações nos sistemas operacionais e no software de aplicativo são controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças da IBM. Mudanças nas regras do firewall também são controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças e são revisadas pela equipe de segurança IBM antes da implementação. A IBM monitora o datacenter 24x7. A varredura de vulnerabilidade interna e externa é conduzida regularmente por administradores autorizados e terceiros fornecedores para ajudar a detectar

e resolver exposições potenciais de segurança do sistema. Sistemas de detecção de malware (antivírus, detecção de intrusão, varredura de vulnerabilidade e prevenção de intrusão) são usados em todos os datacenters IBM. Os serviços de datacenter da IBM suportam uma variedade de protocolos de entrega de informações para a transmissão de dados sobre redes públicas. Exemplos incluem HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e VPN de site a site. Os dados de backup destinados a armazenamento externo são criptografados antes do transporte.

2.4 Criação de Log de Atividade

A IBM mantém logs de sua atividade para sistemas, aplicativos, repositórios de dados, middleware e dispositivos de infraestrutura de rede aptos e configurados para atividade de criação de log. Para minimizar a possibilidade de violação e para permitir análise, alerta e relatório centrais, a criação de log de atividade é executada em tempo real para os repositórios centrais de log. Os dados são assinados para evitar violação. Os logs são analisados em tempo real e através de relatórios de análise periódica para detectar comportamento anormal. A equipe de operações é alertada sobre as anomalias e entra em contato com um especialista em segurança on-call 24x7, quando necessário.

2.5 Filtragem de Conteúdo

O IBM SmartCloud Notes e o IBM Web Mail Cloud empregam ferramentas para monitorar os Serviços em Nuvem, investigar spam e ataques de vírus e aplicar medidas proprietárias bem como de tecnologia padrão do segmento de mercado para bloquear ou filtrar Conteúdo que parece ser não solicitado, em massa e/ou malicioso por natureza. A IBM se reserva o direito (mas não tem nenhuma obrigação) de bloquear comunicações de outras entidades na Internet. A IBM reserva-se o direito (mas não tem qualquer obrigação) de pré-visualizar, rever, identificar, filtrar, modificar, recusar ou remover todo ou parte do conteúdo.

2.6 Recuperação dos Dados e Remoção

Após a expiração ou rescisão do Serviço em Nuvem, dados do cliente são destruídos dentro de 90 dias, de acordo com os procedimentos de remoção de dados padrão. Durante a vigência do Serviço em Nuvem, a IBM fornece acesso à API por meio do kit de ferramentas Social Business (<https://www.ibm.com/social>); dados do SmartCloud Notes estão disponíveis por meio de replicação do lado do cliente. Dados do Web Mail Cloud estão disponíveis através do correio padrão e de protocolos de calendário. Os dados de preferência do usuário e outros metadados como assinaturas de email, regras de encaminhamento de correio, filtros de correio, opções de exibição de calendário, etc., mas não a eles limitados, não são acessíveis por meio da API. Se esses dados forem requeridos, a IBM os fornecerá no formato acordado de forma material e oportuna após a rescisão da subscrição. A IBM deve receber notificação por escrito da necessidade de dados antes de, mas não mais tarde que, o término do Período de Subscrição. Se os clientes não solicitarem o retorno de dados, a IBM deve apagar e renderizá-los como irrecuperáveis, de acordo com a melhor prática da indústria.

2.7 Segurança Física

A IBM mantém padrões de segurança física projetados para restringir o acesso físico não autorizado a datacenters IBM. Existem apenas pontos de acesso limitados nos datacenters, que são controlados por autenticação de dois fatores e monitorados por câmeras de inspeção. O acesso somente é permitido para a equipe autorizada que possui acesso aprovado. A equipe de operações verifica a aprovação e emite um badge de acesso que concede o acesso necessário. Os funcionários que recebem esse badge devem desconsiderar outros badges de acesso e somente podem possuir o badge de acesso do datacenter durante o período da atividade. O uso de badges é registrado. Os visitantes não IBM são registrados ao entrar nas instalações e são acompanhados durante a permanência nas instalações. Áreas de entrega, docas de carregamento e outro pontos em que pessoas desautorizadas possam entrar nas instalações são controladas e isoladas.

2.8 Conformidade

A IBM certifica suas práticas de privacidade anualmente conforme o U.S. Department of Commerce's Safe Harbor Principles: Aviso, Opção, Transferência Progressiva, Acesso e Precisão, Segurança e Supervisão/Reforço. A IBM executa auditorias SSAE 16 padrão de mercado (ou seu equivalente) anualmente nos datacenters de produção. A IBM revisa as atividades relacionadas a segurança e privacidade quanto à conformidade com as necessidades de negócios da IBM. Avaliações e auditorias são conduzidas regularmente pela IBM para confirmar a conformidade com suas políticas de segurança da informação. Os funcionários da IBM e os funcionários do fornecedor concluem o treinamento de segurança e conscientização de mão de obra completo anualmente. A equipe é lembrada de seus

objetivos de cargo e de sua responsabilidade de atender à conduta ética de negócios, confidencialmente, e às obrigações de segurança da IBM anualmente.

2.9 Recuperação de Desastre

A IBM possui um recurso de recuperação de desastre que é geograficamente remoto de seu datacenter primário, com hardware, software e conectividade da Internet necessários, no caso de os recursos de produção da IBM no datacenter primário sendo renderizados estiverem indisponíveis.

No caso de ocorrer uma situação catastrófica, sendo "catastrófico" definido como de "Força Maior" que significa atos fortuitos, terrorismo, ação trabalhista, incêndio, inundação, terremoto, rebelião, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de negação de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de conectividade de rede e de utilitários, ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço em Nuvem que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM irá restaurar o acesso do cliente aos serviços do Serviço em Nuvem da seguinte forma: A IBM fornecerá o hardware, software e a infraestrutura de rede que permitirão que o Cliente continue acessando o Serviço em Nuvem com um Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) dentro de 12 horas da declaração do desastre. O ambiente será restaurado usando o backup de conteúdo mais recente, com um Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO) de não mais que 8 horas de perda de conteúdo do conjunto de dados de conteúdo restaurado.

3. Informações de Autorização e Faturamento

3.1 Métricas de Encargos

Os Serviços em Nuvem são disponibilizados sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Usuário Autorizado é uma pessoa exclusiva a quem é concedido acesso ao Serviço em Nuvem. O cliente deve obter titularidades separadas, dedicadas, para cada Usuário Autorizado que acesse a oferta do Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por qualquer meio durante o período de medição especificado no Documento de Transação. Uma autorização para um Usuário Autorizado é exclusiva para esse Usuário Autorizado e não pode ser compartilhada ou cedida a não ser por transferência permanente da autorização do Usuário Autorizado para outra pessoa.
- b. Host com até X Participantes é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser comprado. O Host é um usuário específico com direitos de acesso a uma conta pessoal que permite que realizem um número ilimitado de reuniões com até o número de participantes especificados no Documento de Transação do Cliente. Somente uma reunião por Host pode ser realizada de cada vez.
- c. Minuto é uma unidade de medida por meio da qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Autorizações de minutos suficientes devem ser obtidas para cobrir o número total integral ou parcial de minutos do Serviço em Nuvem usados durante o período de medição especificado no Documento de Transação do Cliente.

3.2 Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo Serviço em Nuvem é especificada em um Documento de Transação.

3.2.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo diário rateado. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês parcial iniciando na data em que o cliente é notificado pela IBM que o seu acesso à oferta de Serviço em Nuvem está disponível.

3.3 Encargos de Uso Excedente

Caso o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceda a autorização indicada na parte do PoE do Documento de Transação, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme indicado no Documento de Transação.

4. Opções de Vigência e Renovação

4.1 Vigência

O prazo do Serviço em Nuvem inicia na data em que a IBM notifica o cliente que ele tem acesso ao Serviço em Nuvem, conforme descrito no Documento de Transação. A parte de PoE do Documento de Transação confirmará a data exata do início e término da vigência. O cliente tem permissão de aumentar

seu nível de uso do Serviço em Nuvem durante a vigência ao entrar em contato com a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM. Nós confirmaremos o nível aumentado de uso no Documento de Transação.

4.2 Opções de Renovação da Vigência dos Serviços em Nuvem

O Documento de Transação indicará se o Serviço em Nuvem será renovado no final da vigência, designando a vigência como uma das seguintes:

4.2.1 Renovação Automática

Caso o Documento de Transação indique que a renovação é automática, o Cliente poderá rescindir a vigência do Serviço em Nuvem a ser expirado por solicitação escrita, pelo menos noventa (90) dias antes da data de expiração da vigência apresentada no Documento de Transação. Se a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o prazo de expiração será automaticamente renovado pelo prazo de um ano ou pela mesma duração que o prazo original, conforme definido no PoE.

4.2.2 Faturamento Contínuo

Quando o Documento de Transação indica que o seu faturamento é contínuo, o cliente continuará a ter acesso ao Serviço em Nuvem e será faturado para o uso do Serviço em Nuvem em uma base contínua. Para descontinuar o uso do Serviço em Nuvem e parar o processo de faturamento contínuo, o cliente deve fornecer à IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM um aviso por escrito com noventa (90) dias de antecedência, solicitando que seu Serviço em Nuvem seja cancelado. Após o cancelamento do acesso, todos os encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrar em vigor serão faturados para o Cliente.

4.2.3 Renovação Obrigatória

Quando o Documento de Transação indica que o seu tipo de renovação é "rescindir", o Serviço em Nuvem será rescindido no término do prazo e seu acesso ao Serviço em Nuvem será removido. Para continuar a usar o Serviço em Nuvem além da data de encerramento, o cliente deve fazer o pedido com seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM para comprar uma nova vigência de subscrição.

5. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido durante o período de subscrição. Serviços de Suporte Técnico do IBM Connections Cloud são projetados para ajudar os usuários a obterem o máximo a partir dos Serviços em Nuvem. Esse suporte técnico remoto se destina a suplementar o suporte e a equipe de administração do cliente fornecendo acesso aos especialistas do suporte IBM para problemas relacionados com os Serviços em Nuvem que o cliente não consiga resolver. O acesso ao Suporte Padrão do IBM Connections Cloud é incluído como parte dos Serviços em Nuvem, conforme descrito acima. O acesso ao Suporte Avançado do IBM Connections Cloud está disponível como um serviço independente por um encargo adicional.

O Suporte Técnico Padrão do IBM Connections Cloud inclui suporte de Gravidade 1 e suporte de escalada para outros problemas de gravidade.

O Suporte Avançado do IBM Connections Cloud inclui Suporte de Severidade 1 e suporte de escalada para outros problemas de gravidade com manipulação de prioridade, objetivos de resposta mais rápidos e serviços de suporte adicionais.

Opções de suporte técnico estão detalhadas no endereço <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Visão geral de objetivos de resposta do Suporte Técnico do Connections Cloud

	Suporte Padrão	Suporte Avançado
Severidade 1	Dentro de duas horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)	Dentro de 30 Minutos (7x24)
Severidade 2	Dentro de duas horas comerciais	Dentro de uma hora
Severidade 3	Dentro de duas horas comerciais	Dentro de duas horas
Severidade 4	Dentro de duas horas comerciais	Dentro de duas horas

Se você obteve esses Serviços em Nuvem Connections a partir de um revendedor, os seus termos de suporte podem variar – contate o seu revendedor para obter informações adicionais.

6. Software de Ativação

Esta oferta do Serviço em Nuvem pode incluir software de ativação. O Cliente pode usar o software de ativação em associação com o uso do Serviço em Nuvem durante o prazo do Serviço em Nuvem da forma descrita na documentação ou licença. Na medida em que o software de ativação contém código de amostra, o cliente tem o direito adicional de fazer trabalhos derivados do código de amostra e usá-los de forma consistente com esta concessão. O software de ativação é fornecido sujeito ao SLA, se houver algum, como um componente do Serviço em Nuvem, e está sujeito ao(s) contrato(s) de licença aplicável(is).

7. Comunicação

Comunicações são enviadas do Grupo de Atendimento ao Cliente IBM para o cliente:

a. Atualizações de Serviço

Estes avisos por email para os administradores no cliente incluem mudanças visíveis no Serviço em Nuvem, novos recursos ou solicitações da IBM para assegurar que o cliente mantenha o uso completo dos serviços. Normalmente eles são enviados duas semanas antes do final de semana da liberação se nenhuma ação for necessária. Aviso prévio adicional será dado se a ação, como uma mudança de rede ou instruções do usuário, for necessária.

b. Notificações de Manutenção

Estes emails fornecem uma confirmação para os administradores no cliente de que a janela de manutenção reservada / planejada será usada. Eles são enviados tipicamente com 3 dias de antecedência, como um lembrete da janela de manutenção próxima. Notificações de acompanhamento são enviadas no final da manutenção para permitir que administradores no cliente saibam que a manutenção foi concluída. Informações sobre a próxima janela de manutenção também estão visíveis em: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Os assinantes não recebem as notificações por email direcionadas, como aquelas enviadas para administradores no cliente / destinatários. Em vez disso, os assinantes vêm um anúncio de manutenção baseado no navegador com 3 dias de antecedência de uma janela de manutenção.

c. Notificações de Incidente

O Grupo de Atendimento ao Cliente IBM notificará prontamente os administradores no cliente, via diversos canais de comunicação (página da web de status do datacenter, mensagens de texto SMS (com base em subscrição) e emails regulares e frequentes), sobre o status da recuperação do serviço. Esses avisos geralmente são enviados quando a IBM confirma o problema, durante o incidente para deixar os administradores no cliente cientes de que estamos trabalhando para resolver o problema e na conclusão do incidente, sinalizando que está "tudo esclarecido".

Notificações são enviadas para administradores no cliente para incidentes com impacto em todo o serviço. A IBM pode não enviar notificações para pequenos problemas ou problemas que afetam um único ou alguns clientes.

8. Informações Adicionais

8.1 Aviso e Política de Privacidade

O cliente concorda em: (i) fornecer um link claro e distinto para os termos de uso e a política de privacidade do seu website que inclui um link para a coleta de dados e práticas de uso da IBM(<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) e do cliente; (ii) fornecer aviso de que cookies e gifs/web beacons claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM trabalhando em nome do cliente, junto com uma explicação do propósito e da utilização de tal tecnologia; e (iii) até o limite requerido pela lei, obter consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e gifs/web beacons claros colocados pelo cliente ou pela IBM em nome do cliente nos dispositivos do visitante do website.

O cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação normal e suporte dos Serviços em Nuvem, coletar informações pessoais do cliente (seus funcionários e empresas contratadas) relacionadas ao uso dos Serviços em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações sobre a efetividade de nossos Serviços em Nuvem

para melhorar a experiência do usuário e/ou customizar interações com o cliente. O cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer nós ou nossas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá cumprir com as solicitações de seus funcionários e contratados para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais coletadas.

8.2 Locais de Benefício Derivados

Onde aplicável, os encargos são baseados no(s) local(ais) que o cliente identificar como recebedor(es) do benefício dos Serviços em Nuvem. A IBM aplicará encargos com base no endereço de negócios listado ao solicitar um Serviço em Nuvem como o local de benefício primário, a menos que o cliente forneça informações adicionais à IBM. O cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

8.3 Nenhuma Informação de Saúde Pessoal

O Serviço em Nuvem não foi projetado para conformidade com o HIPAA e não pode ser usado para a transmissão ou armazenamento de quaisquer Informações de Saúde Pessoal.

8.4 Cookies

O cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar suas informações pessoais (seus funcionários e fornecedores) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e de outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a efetividade de nosso Serviço em Nuvem para o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar interações com o cliente. O cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer nós ou nossas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá cumprir com as solicitações de seus funcionários e contratados para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais coletadas.

Apêndice A

Os termos a seguir são requeridos por fornecedores terceirizados com os quais a IBM possui relacionamentos na entrega desse Serviço em Nuvem e, como tal, a IBM deve comunicar esses termos ao cliente. Para os propósitos desse Apêndice A, "Empresa" deverá significar a IBM. A aceitação da Descrição desse Serviço em Nuvem IBM incluirá a aceitação dos seguintes termos do fornecedor incluídos nesse Apêndice.

1. Termos da Oracle aplicáveis a Connections Docs e Connections Meetings

Os Serviços em Nuvem incluem a filtragem de Fora Para Dentro e a tecnologia de visualização de documentos (a "Tecnologia Outside In") fornecida pela Oracle EUA, Inc. ("Oracle"). O termo "Tecnologia Outside In" inclui qualquer tecnologia licenciada para a Oracle por seus fornecedores. Conforme utilizado nesta Descrição de Serviço e no contrato do qual é objeto, o termo "fornecedor IBM" será considerado como incluindo a Oracle e seus fornecedores. Além dos termos e condições desta Descrição de Serviço e do contrato a que está sujeita, como condição de uso da Tecnologia Outside In, o Cliente concorda especificamente com o seguinte: (1) a Oracle EUA, Inc. é um terceiro beneficiário dessa Descrição de Serviço e do contrato a que está sujeita, (2) o Cliente só pode transferir subscrições para o Serviço em Nuvem fornecendo aviso prévio por escrito da IBM e, caso contrário, sujeita aos termos da Descrição de Serviço e do contrato a que está sujeita, (3) O Cliente não pode publicar os resultados de testes comparativos executados na Tecnologia Outside In sem prévia permissão por escrito, (4) a IBM pode informar a seus fornecedores sobre os resultados de verificação de conformidade relativos a componentes de tais fornecedores da IBM, (5) na extensão permitida na lei aplicável, o Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") não se aplica.

2. Usos Proibidos

Os usos a seguir são proibidos pela Microsoft:

Uso Sem Alto Risco: O Cliente não pode usar o Serviço em Nuvem em nenhum aplicativo ou situação em que a falha do Serviço em Nuvem possa levar à morte ou a graves lesões corporais de qualquer pessoa ou a danos ambientais ou físicos graves ("Uso de Alto Risco"). Exemplos de Uso de Alto Risco incluem, mas não são limitados a: aeronaves ou outros modos de transporte em massa de seres humanos, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. O Uso de Alto Risco não inclui utilização do Serviço em Nuvem com propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, engenharia e/ou ferramentas de configuração ou outros aplicativos que não sejam de controle, cuja falha não resultaria em morte, lesão corporal ou dano ambiental ou físico grave. Esses aplicativos não controláveis podem comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não deve ser diretamente ou indiretamente responsável pela função do controle.