

Описание Услуги IBM Cloud Service

IBM Connections Cloud

Ниже приводится Описание Услуги для вашего Заказа:

1. Cloud Service

Предложение Cloud Service описывается ниже и указывается в Документе с Заказом на конкретное выбранное предложение. Документ с Заказом включает Ценовое предложение, которое предоставляется вам, и Свидетельство о Правах (CoP), в котором указывается дата начала и срок действия Cloud Services, а также дата начала выставления счетов.

1.1 IBM Connections Cloud

IBM предлагает данные услуги в качестве готовых комплектов, отдельных услуг или дополнений.

1.1.1 Пакет предложений IBM SaaS

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

1.1.2 Отдельные предложения IBM SaaS

- 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

- Все функции Connections Social Cloud
- Мгновенный обмен сообщениями – Общение с отдельными пользователями и группами пользователей в режиме реального времени, возможность получать информацию о доступности для сетевого общения тех или иных контактных лиц, создавать специализированные группы и вводить контактную информацию. Эта функция доступна как в браузере, так и в полнофункциональном клиенте, который можно скачать.
- Средства проведения веб-конференций – веб-собрания в онлайн-режиме с использованием помещения для собраний, которое всегда готово к использованию и предоставляется по требованию без необходимости резервирования, с возможностью совместного использования приложений и рабочей панели компьютера, с поддержкой нескольких выступающих, с функциями голосования и чата. Возможность проведения собраний с любыми пользователями, не относящимися к вашей организации, допускается максимум 200 участников. Для внутрикорпоративных собраний требуется подписка на эту услугу всех внутренних участников.
- Docs – Функции обработки текстов, редакторы электронных таблиц и презентаций с поддержкой совместного редактирования в реальном времени, с функциями добавления комментариев и дискуссий, а также с возможностью управления версиями файлов из IBM Connections Social Cloud.

- SmartCloud Notes – Функции электронной почты и календаря с использованием интерфейса настольного компьютера и веб-интерфейса; включает интегрированные средства мгновенного обмена сообщениями, защиту от спама и вирусов, а также поддержку интеграции гибридных приложений. Выделенный для каждого пользователя IBM SaaS объем почтового ящика составляет 25 гигабайт.
- Traveler for SmartCloud Notes – Возможность использования электронной почты, функций календаря и списков контактных лиц на поддерживаемых мобильных устройствах. Возможность двусторонней синхронизации электронной почты, записей календаря и списков контактных лиц для поддерживаемых мобильных устройств, осуществляемой в ручном режиме (по запросу) или по расписанию.
- Мобильные приложения для IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime.
- Доступ с правами гостя – Возможность приглашать к общению пользователей с правами гостя, которые могут сотрудничать и работать с контентом, к которому им предоставлен доступ, с использованием подмножества функций совместной работы и проведения собраний.

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Все функции Connections Social Cloud
- Мгновенный обмен сообщениями – Общение с отдельными пользователями и группами пользователей в режиме реального времени, возможность получать информацию о доступности для сетевого общения тех или иных контактных лиц, создавать специализированные группы и вводить контактную информацию. Эта функция доступна как в браузере, так и в полнофункциональном клиенте, который можно скачать.
- Средства проведения веб-конференций – веб-собрания в онлайн-режиме с использованием помещения для собраний, которое всегда готово к использованию и предоставляется по требованию без необходимости резервирования, с возможностью совместного использования приложений и рабочей панели компьютера, с поддержкой нескольких выступающих, с функциями голосования и чата. Возможность проведения собраний с любыми пользователями, не относящимися к вашей организации, допускается максимум 200 участников. Для внутрикорпоративных собраний требуется подписка на эту услугу всех внутренних участников.
- Мобильные приложения для IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Доступ с правами гостя – Возможность приглашать к общению пользователей с правами гостя, которые могут сотрудничать и работать с контентом, к которому им предоставлен доступ, с использованием подмножества функций совместной работы и проведения собраний.

1.1.5 Connections Social Cloud

- Социальная информационная панель – Единое представление вашей социальной бизнес-сети с доступом к приложениям и собраниям, а также представление событий и контента с возможностью доступа к текущим рабочим заданиям, форумам поддержки, профилям и информации об использовании ресурсов хранения.
- Участники – Управление профилями и контактами в бизнес-сети, как в пределах, так и за пределами своей организации.
- Хранение и совместное использование файлов – Возможность загружать и хранить файлы в централизованной библиотеке, причем доступом к ним можно управлять, определяя их как частные или используемые совместно с отдельными пользователями или группами пользователей, имеющими права только на чтение (читатели) или на создание и изменение (авторы). Предоставляется различная информация о файлах, в том числе об их обновлениях, версиях, комментариях к ним, хронологии загрузок, тегировании и добавлении/удалении из библиотеки. Подключаемые модули, поддерживающие передачу файлов с рабочих станций в облачную среду, доступны для скачивания.
- Сообщества, блоги и вики – Возможность сотрудничества с другими пользователями с функцией совместного использования файлов, операций и закладок, возможность создавать и совместно использовать новые сообщества с настраиваемыми разрешениями на доступ, осуществлять поиск контента в рамках сообщества, отправлять электронные письма его

участникам, создавать опросы и управлять ими, создавать вики, традиционные блоги и блоги для обмена идеями, а также дискуссионные форумы.

- Операции – Рабочее пространство группы, где можно отслеживать выполнение текущих задач, получать информацию и узнавать о действиях, связанных с определенными темами или собраниями.
- Мгновенный обмен сообщениями – Общение с отдельными пользователями и группами пользователей в режиме реального времени, возможность получать информацию о доступности для сетевого общения тех или иных контактных лиц, создавать специализированные группы и вводить контактную информацию.
- Мобильные приложения для IBM Connections и IBM Sametime
- Доступ с правами гостя – Возможность приглашать к общению пользователей с правами гостя, которые могут сотрудничать и работать с контентом, к которому им предоставлен доступ, с использованием подмножества функций совместной работы и проведения собраний.

1.1.6 IBM Connections Meetings Cloud

Веб-собрания в онлайн-режиме с использованием помещения для собраний, которое всегда готово к использованию и предоставляется по требованию без необходимости резервирования, с возможностью совместного использования приложений и рабочей панели компьютера, с поддержкой нескольких выступающих, с функциями голосования и чата. Данную услугу следует приобрести, если необходимо проводить собрания с максимальным числом участников 14 или максимальным числом слушателей 199. Можно приобрести также версию Enterprise Deployment, в которой внутренние участники подписаны на услугу. Во всех собраниях допускается неограниченное участие слушателей, не относящихся к вашей компании.

1.1.7 IBM Connections Chat Cloud

Мгновенный обмен сообщениями с контактными лицами из списка, контроль присутствия и аудио-/видеоконференции в режиме "точка-точка", доступные через браузер, встроенный клиент Notes, автономный клиент или мобильное приложение.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes

- Клиент IBM Notes (включает скачивание ПО), а также электронная почта, календарь и контактная информация в облачной среде на основе веб-браузера, в том числе такие функции, как опережающий ввод адресов, создание пользователем папок для электронной почты, делегирование полномочий в отношении электронной почты и календаря. Учетная запись вашей компании может быть настроена только в составе услуги или в виде гибридной конфигурации (гибридная конфигурация предполагает интеграцию с локальной средой Domino).
- Интегрированная система мгновенного обмена сообщениями
- Защита от спама и вирусов
- Выделенный для каждого пользователя IBM SaaS объем почтового ящика составляет 25 гигабайт.
- Предложение включает одну лицензию с фиксированным сроком на IBM Domino Enterprise Client Access в расчете на каждого пользователя SmartCloud Notes. Это позволяет пользователям осуществлять доступ к IBM SmartCloud Notes и приложениям IBM Domino с использованием браузера или клиента IBM Notes. Для размещенных на предприятии Заказчика серверов приложений Domino необходимо отдельно приобрести разрешения на основе PVU.

1.1.9 IBM SmartCloud Notes Entry

- Доступ к электронной почте, календарю и контактной информации в облачной среде только с помощью веб-браузера, в том числе такие функции, как опережающий ввод адресов, создание пользователем папок для электронной почты, делегирование полномочий в отношении электронной почты и календаря.
- Объем почтового ящика до 1 ГБ (используется только стандартный шаблон электронной почты, предоставляемый вместе с услугой)
- Интегрированная система мгновенного обмена сообщениями

- Защита от спама и вирусов
- Версия IBM SmartCloud Notes Entry не включает возможность доступа в режиме оффлайн, доступа на основе протокола IMAP, использования клиента IBM Notes или приобретения дополнительных услуг по миграции существующей электронной почты в состав данной услуги. Эта версия не позволяет подписчикам использовать сервисы Blackberry для своей учетной записи.
- Предложение включает одну лицензию с фиксированным сроком на IBM Domino Enterprise Client Access в расчете на каждого пользователя SmartCloud Notes Entry. Это позволяет пользователям осуществлять доступ к IBM SmartCloud Notes и локальным приложениям IBM Domino с использованием браузера. Для размещенных на предприятии Заказчика серверов приложений Domino необходимо отдельно приобрести разрешения на основе PVU.

1.1.10 IBM Web Mail Cloud

- Функции электронной почты, календаря и списков контактных лиц на основе веб-интерфейса; папка Входящей почты допускает просмотр сообщений, содержит подпапки, создаваемые системно или определяемые пользователями, и позволяет осуществлять перетаскивание сообщений в подпапки. Поддержка персональных и общекорпоративных календарей и списков контактов.
- Выделенный для каждого пользователя объем почтового ящика составляет 25 гигабайт.

1.1.11 IBM Connections Cloud Advanced Support

Поддержка уровня Premium, в том числе первоочередная обработка запросов и более быстрые ответы на сообщения о проблемах.

1.1.12 Мобильная версия

Мобильные приложения для IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings и IBM Traveler for SmartCloud Notes доступны в соответствующих хранилищах приложений.

1.2 Дополнительные функции

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	Нет	Нет	Нет
Connections Meetings Audio	•	•	Нет	•	Нет	Нет
Traveler for SmartCloud Notes	✓	Нет	Нет	Нет	•	•
Connections Archive Essentials	•	Нет	Нет	Нет	•	•
BlackBerry	•	Нет	Нет	Нет	•	Нет
Дополнительные ресурсы хранения для совместной работы	•	•	•	Нет	Нет	Нет

✓ – Включено

• – Доступно

Нет – Недоступно

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Функции обработки текстов, редакторы электронных таблиц и презентаций с поддержкой совместного редактирования в реальном времени, с функциями добавления комментариев и дискуссий, а также с возможностью управления версиями файлов из IBM Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Услуги аудио-конференцсвязи для веб-собраний с использованием протокола VoIP (IP-телефонии), платных и бесплатных каналов телефонной связи; все пользователи могут звонить с телефона или компьютера, причем имеют возможность говорить сами и слышать собеседников, записывать и впоследствии прослушивать аудиозапись собрания.

Плата за телефонную связь зависит от страны; страны распределяются по зонам следующим образом:

Зоны платной связи:

- Зона 1 – США, Канада
- Зона 2 – Австрия, Бельгия, Франция, Германия, Гонконг, Ирландия, Италия, Япония, Нидерланды, Сингапур, Испания, Швеция, Швейцария, Соединенное Королевство
- Зона 3 – Аргентина, Австралия, Бахрейн, Бразилия, Болгария, Чили, Кипр, Чешская Республика, Дания, Эстония, Финляндия, Греция, Венгрия, Израиль, Латвия, Люксембург, Мексика, Новая Зеландия, Норвегия, Перу, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения
- Зона 4 – Китай, Индия, Литва, Малайзия, Россия, ЮАР, Южная Корея, Тайвань, Турция, Вьетнам

Зоны бесплатной связи:

- Зона 1 – США, Канада
- Зона 2 – Австралия, Австрия, Эстония, Франция, Германия, Гонконг, Ирландия, Израиль, Италия, Люксембург, Польша, Португалия, Сингапур, Испания, Швеция, Швейцария, Соединенное Королевство
- Зона 3 – Бельгия, Бразилия, Болгария, Хорватия, Кипр, Чешская Республика, Дания, Финляндия, Греция, Венгрия, Исландия, Япония, Латвия, Малайзия, Мексика, Монако, Нидерланды, Новая Зеландия, Норвегия, Панама, Россия, Словакия, Словения, Южная Корея, Таиланд
- Зона 4 – Аргентина, Багамские острова, Бахрейн, Беларусь, Босния и Герцеговина, Чили, Китай, Колумбия, Индия, Индонезия, Литва, Перу, Филиппины, Саудовская Аравия, ЮАР, Тайвань, Венесуэла, Вьетнам

Дополнительная такса на мобильную связь – Дополнительная такса применяется к звонкам с мобильных устройств на бесплатные номера в следующих странах: Австрия, Бельгия, Бразилия, Швейцария, Германия, Дания, Эстония, Испания, Венгрия, Ирландия, Италия, Нидерланды, Новая Зеландия, Португалия, Швеция, Словакия

Дополнительная такса для звонков на бесплатные номера – Дополнительная такса будет добавляться к бесплатным тарифам в тех случаях, когда участники аудиоконференции звонят на бесплатные номера в США из любых неконтиентальных регионов США, указанных ниже:

- Зона 1 – Аляска, Канада, Гуам, Гавайи, Пуэрто-Рико, Виргинские острова (США)
- Зона 2 – Ангилья, Антигуа и Барбуда, Багамские острова, Барбадос, Бермудские острова, Виргинские острова (брит.), Каймановы острова, Доминика, Доминиканская Республика, Гренада, Ямайка, Монтсеррат, Сент-Китс и Невис, Сент-Люсия, Сент-Винсент и Гренадины, Сен-Мартен, Тринидад и Тобаго, острова Теркс и Кайкос

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Возможность использования электронной почты, функций календаря и списков контактных лиц на поддерживаемых мобильных устройствах. Возможность двухсторонней синхронизации электронной почты, записей календаря и списков контактных лиц для поддерживаемых мобильных устройств, осуществляемой в ручном режиме (по запросу) или по расписанию.

1.2.4 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Функции архивирования электронной почты и eDiscovery для заказчиков IBM SmartCloud Notes, которые позволяют классифицировать, индексировать, осуществлять поиск и извлекать содержимое электронных писем, полностью или частично, с помощью веб-интерфейса и с использованием правил длительного хранения, юридических требований о сохранности данных, аудиторской проверки и неограниченных объемов хранилищ.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Функции Blackberry Enterprise Server (BES), предоставляемые непосредственно компанией IBM.

1.2.6 Дополнительные ресурсы хранения для совместной работы

Дополнительные ресурсы хранения для совместной работы.

1.2.7 Версии Step Up

Услуги Cloud Service, обозначенные как Step Up, доступны только для клиентов, имеющих лицензии IBM на локальные (на предприятии клиента) установки и Подписку и Поддержку для связанной программы IBM, которые действуют в течение периода подписки на услугу Cloud Service Step Up и количество которых эквивалентно объему подписки на Cloud Service.

2. Описание безопасности

2.1 Правила безопасности

IBM поддерживает правила конфиденциальности и безопасности, которые доводятся до сведения сотрудников IBM. IBM требует проведения обучения в области конфиденциальности и безопасности для тех лиц, которые занимаются поддержкой центров обработки данных IBM. У нас есть специальная группа, отвечающая за информационную безопасность. Правила и стандарты IBM в области безопасности пересматриваются ежегодно. Нарушения безопасности, происходящие в IBM, рассматриваются в соответствии с комплексными процедурами реагирования.

2.2 Управление доступом

Доступ к данным клиентов, если таковой необходим, разрешен только авторизованным представителям службы поддержки IBM в соответствии с принципами разграничения обязанностей. Специалисты IBM используют двухфакторную систему аутентификации для доступа к непосредственному хосту-"шлюзу". При доступе к клиентским данным для всех соединений используется шифрование. Вся информация о доступе к клиентским данным и их передаче в хостинг-среду или из нее записывается в журнал. В пределах ЦОД IBM, осуществляющих поддержку настоящей Услуги Cloud Service, запрещается использование WIFI.

2.3 Целостность данных и доступность услуги

Изменения в операционные системы и прикладное программное обеспечение вносятся в соответствии с процедурой IBM по управлению изменениями. Процедура управления изменениями распространяется и на изменение правил работы брандмауэров, которые перед внедрением рассматриваются специалистами IBM по безопасности. IBM осуществляет мониторинг центров обработки данных круглосуточно (в режиме 24x7). Авторизованные администраторы и сторонние поставщики регулярно проводят сканирование на выявление внутренних и внешних уязвимостей с целью обнаружения и устранения потенциальных рисков нарушения безопасности систем. Во всех ЦОД IBM используются системы обнаружения вредоносного программного обеспечения (антивирусы, обнаружение вторжений, сканирование на уязвимости и предотвращение вторжений). В ЦОД IBM поддерживаются различные протоколы доставки информации для передачи данных по общедоступным сетям. В их числе: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME и VPN. Данные резервного копирования, которые хранятся за пределами ЦОД, шифруются перед отправкой.

2.4 Регистрация информации о выполняемых действиях в журналах

IBM ведет журналы, в которых регистрируются действия в отношении систем, приложений, хранилищ данных, промежуточного ПО и сетевых устройств, которые способны вести журналы и имеют соответствующую конфигурацию, поддерживающую их ведение. Чтобы свести к минимуму возможность несанкционированного вмешательства и обеспечить централизованное выполнение процедур анализа, оповещения и создания отчетов, запись информации о выполняемых действиях осуществляется в реальном времени в центральные журналы. Для предотвращения несанкционированного вмешательства данные подписываются. Информация журналов

анализируется как в реальном времени, так и периодически путем создания аналитических отчетов для выявления аномального поведения. Эксплуатационная группа оповещается об обнаруженных отклонениях и в случае необходимости обращается за помощью к дежурному специалисту по безопасности (в режиме 24x7).

2.5 Фильтрация Содержимого

IBM SmartCloud Notes и IBM Web Mail Cloud содержат инструменты для контроля за работой Cloud Services, выявления возможных нежелательных сообщений (спама) и вирусных атак, а также применяют собственные или стандартные отраслевые технологии для блокировки или фильтрации Содержимого, которое может представлять собой массовую рассылку, быть нежелательным и/или быть вредоносным по своему характеру. IBM оставляет за собой право (однако не обязуется) блокировать сообщения, полученные от других лиц через Интернет. IBM оставляет за собой право (однако не обязуется) предварительно отбирать, проверять, пометить, фильтровать, изменять, отклонять или удалять любое Содержимое.

2.6 Получение и удаление данных

По истечении срока действия или прекращении услуги Cloud Service данные клиентов уничтожаются в течение 90 дней в соответствии со стандартными процедурами удаления данных. В течение срока действия услуги Cloud Service IBM предоставляет доступ к данным через API-интерфейс набора инструментов для социального бизнеса (Social Business toolkit) (<https://www.ibm.com/social>). Данные SmartCloud Notes доступны в результате репликации на стороне клиента. Данные Web Mail Cloud доступны с помощью стандартных протоколов почты и календаря. Данные, относящиеся к предпочтениям пользователей, и другие метаданные (включая подписи для электронных писем, правила перенаправления почтовых сообщений, почтовые фильтры, способы вывода на экран календаря, но не ограничиваясь этими данными) не доступны через API-интерфейс. Если эти данные необходимы, IBM предоставит их в согласованном формате с учетом затраченного времени и материалов после окончания периода подписки. IBM должна получить письменное уведомление о необходимости извлечения данных до окончания периода подписки. Если заказчики не потребуют возврата данных, IBM должна удалить их без возможности восстановления в соответствии с лучшими отраслевыми методами.

2.7 Физическая безопасность

IBM поддерживает стандарты физической безопасности, которые призваны ограничить несанкционированный физический доступ к ЦОД IBM. Для доступа в ЦОД используется ограниченное число точек, вход контролируется с помощью двухфакторной аутентификации и камер наблюдения. Доступ разрешен только авторизованному персоналу с подтвержденными правами. Операционный персонал проверяет наличие подтверждения со стороны руководства и выдает пропуск, обеспечивающий необходимый доступ. Сотрудники, получившие такие пропуска, должны сдать другие виды пропусков и могут использовать только пропуск для доступа к ЦОД в период выполнения своих обязанностей. Использование пропусков регистрируется. Посетители, не являющиеся сотрудниками IBM, регистрируются при входе на территорию ЦОД и могут перемещаться только в сопровождении. Зоны доставки грузов и погрузочные площадки, а также другие области, в которые могут попасть неавторизованные лица, находятся под контролем и изолируются.

2.8 Соблюдение нормативных требований

IBM ежегодно проходит сертификацию, подтверждая соответствие своей политики конфиденциальности принципам Safe Harbor, которые определило Министерство торговли США: эти принципы касаются записи, выбора, передачи информации, доступа и точности, безопасности и контроля/обеспечения соблюдения. IBM ежегодно проводит проверку производственных ЦОД на соответствие стандарту SSAE 16 (или эквивалентному стандарту). IBM проверяет соответствие действий, связанных с конфиденциальностью и безопасностью, бизнес-требованиям компании. В компании регулярно проводятся оценки и аудиторские проверки с целью подтверждения соответствия правилам информационной безопасности. Сотрудники IBM и сотрудники поставщиков ежегодно проходят обучение по вопросам безопасности. Сотрудники ежегодно получают напоминания об ответственности за соблюдение правил делового поведения, конфиденциальности и об обязательствах IBM в сфере безопасности.

2.9 Аварийное восстановление

У IBM есть центр восстановления в случае чрезвычайных ситуаций, который географически удален от основного центра обработки данных; этот центр снабжен необходимым оборудованием, программным обеспечением и доступом в Интернет и будет задействован в том случае, если производственные мощности IBM в основном центре обработки данных станут недоступны.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций (под чрезвычайными ситуациями понимаются "форс-мажорные" обстоятельства, к которым относятся стихийные бедствия, терроризм, забастовки, пожары, наводнения, землетрясения, массовые беспорядки, военные действия, законодательные акты, указы или ограничения, вирусы, атаки типа "отказ в обслуживании" и другие злоумышленные действия, аварии коммунальных систем и отсутствие возможности сетевого соединения или любые иные причины недоступности Cloud Service, находящиеся вне надлежащего контроля со стороны IBM) IBM восстановит доступ Клиента к услугам Cloud Service следующим образом. IBM предоставит оборудование, программное обеспечение и сетевую инфраструктуру, которые позволят Клиенту возобновить доступ к Cloud Service в течение 12 часов с момента объявления о чрезвычайной ситуации. Среда будет восстановлена на основании наиболее актуальной резервной копии Содержимого, причем при восстановлении допускается потеря набора данных не более чем за 8 часов (целевая точка восстановления, RPO).

3. Информация о разрешениях и выставлении счетов

3.1 Система расчета оплаты

Предложения Cloud Services предоставляются с использованием одной из следующих систем расчета оплаты в соответствии с указаниями в Документе с Заказом:

- a. Авторизованный Пользователь – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Авторизованный Пользователь - это отдельное лицо, которому предоставлен доступ к Услуге Cloud Service. Клиент должен получить отдельное, специальное разрешение для каждого Авторизованного Пользователя, осуществляющего доступ к предложению Cloud Service любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств в течение периода измерения, указанного в Документе с Заказом. Разрешение для Авторизованного Пользователя принадлежит только данному Авторизованному Пользователю и не может использоваться совместно, его можно переназначить только в случае безвозвратной передачи разрешения Авторизованного Пользователя другому лицу.
- b. Ведущий с максимум X Участниками это единица измерения, с использованием которой может приобретаться предложение Cloud Service. Ведущий – это конкретный пользователь с правами на доступ к личной учетной записи, позволяющей ему проводить неограниченное число собраний с таким числом участников, какое указано в Документе с Заказом Клиента. Ведущий может проводить только одно собрание одновременно.
- c. Минута - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений на Минуты для охвата общего количества Минут (целых или долей) услуги Cloud Service в период измерений, указанный в Документе с Заказом Клиента.

3.2 Платежи и выставление счетов

Сумма, причитающаяся за предложение Cloud Service, указывается в Документе с Заказом.

3.2.1 Частичные месячные платежи

Частичный месячный платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов. Сумма частичных месячных платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила вас о наличии доступа к предложению Cloud Service.

3.3 Плата за превышение

Если реальный объем использования вами услуги Cloud Service за период измерений превысит разрешенный объем, указанный в СоП, являющемся частью Документа с Заказом, то вам будет выставлен счет за превышение в соответствии с Документом с Заказом.

4. Срок действия и варианты продления

4.1 Срок

Срок действия услуги Cloud Service начинается с даты, когда IBM сообщает вам, что у вас есть доступ к Cloud Service, описанной в Документе с Заказом. В СоП, являющемся частью Документа с Заказом, будет указана точная дата начала и окончания срока действия. Вам разрешается повысить уровень использования Cloud Service в течение срока действия, для чего следует обратиться в IBM или к бизнес-партнеру IBM. Мы подтвердим повышение уровня использования в Документе с Заказом.

4.2 Варианты продления срока действия Cloud Services

В вашем Документе с Заказом будет указано, предусматривается ли продление Cloud Service по окончании срока действия, для чего существуют следующие варианты:

4.2.1 Автоматическое продление

Если в вашем Документе с Заказом сказано, что продление является для вас автоматическим, вы можете прекратить использование Cloud Service, для которого истекает срок действия, направив письменный запрос как минимум за девяносто (90) дней до даты истечения срока, которая указана в Документе с Заказом. Если IBM или работающие с вами бизнес-партнер IBM не получат такое уведомление о прекращении использования до истечения срока, очередной срок будет автоматически продлен или на один год, или на срок, равный исходному, как указано в СоП.

4.2.2 Непрерывное выставление счетов

Если в Документе с Заказом указано, что выставление счетов является непрерывным, у вас сохранится доступ к Cloud Service и вам будут выставляться счета за использование Cloud Service на постоянной основе. Чтобы прекратить использование Cloud Service и остановить непрерывный процесс выставления счетов, вы должны за девяносто (90) дней предоставить IBM или бизнес-партнеру IBM письменное уведомление с требованием отмены Cloud Service. После отмены вашего доступа к Cloud Service вам будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся неоплаченными на месяц, в котором произошла отмена.

4.2.3 Необходимость продления

Если в Документе с Заказом указано, что срок использования является ограниченным, использование Cloud Service прекратится по окончании срока и ваш доступ к Cloud Service будет аннулирован. Для продолжения использования Cloud Service после даты окончания срока вы должны будете направить заказ представителю IBM по продажам или бизнес-партнеру IBM, для того чтобы приобрести подписку на новый период.

5. Техническая поддержка

Техническая поддержка предоставляется в течение периода подписки. Услуги технической поддержки IBM Connections Cloud Technical Support Services призваны помочь пользователям максимально эффективно использовать услуги Cloud Services. Данная дистанционная техническая поддержка дополняет работу службы поддержки Клиента и работу ИТ-администраторов; предоставляется возможность доступа к специалистам службы поддержки IBM для решения проблем, связанных с услугами Cloud Services, которые Клиент не в состоянии решить самостоятельно. Поддержка стандартного уровня IBM Connections Cloud Standard Support входит в состав услуг Cloud Services (как описано выше). Расширенная поддержка IBM Connections Cloud Advanced Support доступна в качестве отдельной услуги, приобретаемой за дополнительную плату.

Стандартная техническая поддержка IBM Connections Cloud Standard Technical Support включает поддержку в отношении проблем с уровнем серьезности 1 и поддержку в форме передачи на рассмотрение (эскалации) для проблем с другим уровнем серьезности.

Расширенная техническая поддержка IBM Connections Cloud Advanced Support включает поддержку в отношении проблем с уровнем серьезности 1 и поддержку в форме передачи на рассмотрение (эскалации) для проблем с другим уровнем серьезности, однако при этом, в отличие от стандартной поддержки, обеспечивается обработка запросов в приоритетном порядке и более короткое время ответов, а также предоставляются дополнительные услуги.

Варианты Технической поддержки подробно описаны на веб-странице <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Сводная информация о целевом времени ответа от службы технической поддержки Connections Cloud:

	Стандартная поддержка	Расширенная поддержка
Уровень серьезности 1	В течение двух часов (7 дней в неделю, 24 часа в сутки)	В течение 30 минут (7x24)
Уровень серьезности 2	В течение двух рабочих часов	В течение одного часа
Уровень серьезности 3	В течение двух рабочих часов	В течение двух часов
Уровень серьезности 4	В течение двух рабочих часов	В течение двух часов

Если вы приобрели услуги Connections Cloud Services у реселлера, условия предоставления поддержки могут отличаться от вышеописанных - дополнительную информацию вы можете получить у своего реселлера.

6. Поддерживающее Программное обеспечение

Это предложение Cloud Service может включать поддерживающее программное обеспечение. Вам разрешается использовать поддерживающее программное обеспечение в сочетании с использованием вами Cloud Service, в течение периода действия Cloud Service и тем способом, который описан в документации или лицензии. Если поддерживающее программное обеспечение содержит образцы кода, у вас есть дополнительное право на создание производных разработок на основе образцов кода и использование их в соответствии с настоящим разрешением. Поддерживающее программное обеспечение предоставляется в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA) (при наличии такового) в качестве компонента предложения Cloud Service, и на него распространяется действие применимых лицензионных соглашений.

7. Обмен сообщениями

Группа по обслуживанию заказчиков (IBM Customer Services) посылает вам сообщения, касающиеся следующих тем:

a. Обновления для Услуги

Эти электронные уведомления, направляемые вашим администраторам, касаются видимых изменений услуги Cloud Service, новых функций или же содержат требование IBM об обеспечении вами использования услуг в полном объеме. Обычно такие уведомления посылаются за 2 недели до тех выходных, в которые происходит переход на новый выпуск, если от вас не требуется никаких действий. Если необходимо предпринять какие-либо действия, например изменить сетевую инфраструктуру, либо если требуются инструкции для пользователей, посылаются дополнительные предварительные уведомления.

b. Уведомления об обслуживании

Эти электронные сообщения подтверждают вашим администраторам, что будут использованы выделенные / запланированные перерывы на техническое обслуживание. Обычно такие уведомления посылаются за 3 дня, напоминая о предстоящем перерыве на обслуживание. После окончания техобслуживания администраторам заказчиков посылаются уведомления о его завершении. Информацию о следующем перерыве на техобслуживание можно также найти по адресу: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Подписчики не получают таких электронных уведомлений, которые направляются назначенным администраторам / получателям. Вместо этого подписчики видят объявление о техобслуживании в браузере за 3 дня до предстоящего перерыва на обслуживание.

c. Уведомления об инцидентах

Группа IBM по обслуживанию заказчиков незамедлительно уведомит ваших администраторов по нескольким коммуникационным каналам (веб-страница ЦОД с данными о текущем состоянии, СМС-сообщения (по подписке), а также регулярно и часто рассылаемые сообщения по электронной почте) о состоянии службы и ее восстановлении. Такие

сообщения обычно рассылаются во время аварийной ситуации, если IBM подтверждает наличие проблемы; целью рассылки является уведомление ваших администраторов о том, что ведутся работы по устранению неисправностей, а после разрешения проблемы - сообщение о возвращении в нормальное рабочее состояние. Вашим администраторам посылаются уведомления об инцидентах, затрагивающих полный спектр услуги. Если проблемы незначительные либо затрагивают лишь одного или нескольких заказчиков, IBM может не отправлять уведомления.

8. Дополнительная информация

8.1 Замечания относительно конфиденциальности и политика конфиденциальности

Вы согласны: (i) предоставить четкую и хорошо заметную ссылку на условия использования вашего веб-сайта и политику конфиденциальности, которая содержит ссылку на методы IBM и ваши методы по сбору и использованию данных (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) привести замечание, что IBM, Ю действуя от вашего имени, размещает на компьютере посетителя сайта файлы cookie и пустые GIF-изображения/веб-маяки, а также объяснить предназначение и порядок использования такой технологии; и (iii) в той мере, в какой этого требует законодательство, получить согласие посетителей веб-сайта, прежде чем вы или IBM от вашего имени разместят на их устройствах файлы cookie и пустые GIF-изображения/веб-маяки.

Вы осведомлены и согласны с тем, что IBM может, в рамках обычного функционирования и поддержки услуг Cloud Services, собирать персональную информацию о вас (ваших сотрудниках и подрядчиках), связанную с использованием Cloud Services, с помощью отслеживания действий и других технологий. IBM делает это для сбора статистических данных об использовании и информации об эффективности услуг Cloud Services с целью повышения качества обслуживания пользователей и/или настройки взаимодействия с вами. Вы подтверждаете, что вы получили или получите необходимые согласия, позволяющие IBM обрабатывать собранную персональную информацию для вышеуказанных целей в пределах IBM, компаний, входящих в состав IBM, и ее субподрядчиков, в тех странах, где IBM и ее субподрядчики ведут свою деятельность, с соблюдением применимых законов. IBM будет выполнять запросы, поступившие от ваших сотрудников и подрядчиков, о доступе, изменении, исправлении или удалении собранной персональной информации, относящейся к ним.

8.2 Место извлечения выгоды

Налоги, если они применимы, зависят от местоположения, в котором, по вашему указанию, извлекается выгода из Cloud Services. IBM будет начислять налоги, считая бизнес-адрес, указанный при заказе Cloud Service, основным местом извлечения выгоды, если вы не предоставите IBM дополнительную информацию. Вы несете ответственность за актуальность такой информации и сообщите IBM о любых изменениях.

8.3 Отсутствие Персональных данных о состоянии здоровья

Cloud Service не предусматривает соответствия Акту США о передаче и защите данных учреждений здравоохранения ("HIPAA") и не может использоваться для передачи или хранения любых Персональных данных, относящихся к здоровью граждан.

8.4 Технология cookies

Вы осведомлены и согласны с тем, что IBM может, в рамках обычного функционирования и поддержки услуг Cloud Service, собирать персональную информацию о вас (ваших сотрудниках и подрядчиках), связанную с использованием Cloud Service, с помощью отслеживания действий и других технологий. IBM делает это для сбора статистических данных об использовании и информации об эффективности наших услуг Cloud Service с целью повышения качества обслуживания пользователей и/или настройки взаимодействия с вами. Вы подтверждаете, что вы получили или получите необходимые согласия, позволяющие IBM обрабатывать собранную персональную информацию для вышеуказанных целей в пределах IBM, компаний, входящих в состав IBM, и ее субподрядчиков, в тех странах, где IBM и ее субподрядчики ведут свою деятельность, с соблюдением применимых законов. IBM будет выполнять запросы, поступившие от ваших сотрудников и подрядчиков, о доступе, изменении, исправлении или удалении собранной персональной информации, относящейся к ним.

Приложение А

Приведенные ниже условия являются требованиями третьих сторон-поставщиков, с которыми компания IBM сотрудничает в связи с доставкой настоящего предложения Cloud Service, и IBM должна сообщить об этих условиях Клиенту. В целях настоящего Приложения А, термин "Компания" означает IBM. Принятие настоящего Описания Услуги IBM Cloud Service предполагает согласие с условиями поставщиков, приведенными ниже в настоящем Приложении.

1. Условия Oracle, применимые к Connections Docs и Connections Meetings

В состав Cloud Services входит технология Outside In для фильтрации и просмотра документов ("Технология Outside In"), которую поставляет Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Термин "Технология Outside In" включает любые технологии, лицензии на которые предоставляются Oracle ее поставщиками. Для целей настоящего Описания Услуги и соглашения, которым оно регулируется, термин "поставщик IBM" включает Oracle и ее поставщиков. В дополнение к положениям и условиям настоящего Описания Услуги и соглашения, которым оно регулируется, в качестве условия использования Технологии Outside In, Клиент особо выражает свое согласие со следующим: (1) Oracle USA, Inc. - это третьесторонний бенефициар настоящего Описания Услуги и соглашения, которым оно регулируется, (2) Клиент может передавать подписку на Cloud Service, только направляя в IBM предварительное письменное уведомление, а в остальном следуя положениям Описания Услуги и соглашения, которым оно регулируется, (3) Клиент не может публиковать результаты эталонных тестов, выполненных с Технологией Outside In, без предварительного письменного разрешения, (4) IBM может проинформировать поставщиков IBM о результатах проверки соответствия, относящихся к таким компонентам поставщиков IBM, (5) в объеме, разрешенном применимым законодательством, Единообразный закон о сделках с компьютерной информацией (Uniform Computer Information Transactions Act, "UCITA") не применяется.

2. Запрещенное использование

Microsoft запрещает следующее использование:

Недопустимость Использования при Высокой степени Риска: Клиенту не разрешается использовать предложение Cloud Service в любых приложениях или при любых обстоятельствах, когда сбой предложения Cloud Service может привести к смерти или тяжелым травмам людей либо нанести серьезный физический или экологический ущерб ("Использование при Высокой степени Риска"). Примеры Использования с Высокой степенью Риска включают, но не ограничиваются этим: использование в авиации или других видах общественного транспорта, на ядерных или химических объектах, в системах жизнеобеспечения, в имплантируемых медицинских устройствах, автомобилях или системах вооружения. К Использованию с Высокой степенью Риска не относится использование Cloud Service в целях администрирования, для хранения данных конфигурации, в инструментах разработки и/или конфигурирования либо в других приложениях, не предназначенных для управления, сбой которых не сможет привести к смерти, травмам физических лиц либо нанести серьезный физический или экологический ущерб. Такие приложения, не осуществляющие управление, могут взаимодействовать с приложениями, которые осуществляют управление, но не должны непосредственно или опосредованно отвечать за функцию управления.