

IBM Connections Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档

1. Cloud Service

1.1 IBM Connections Cloud

IBM 通过预先打包的计划、独立服务或者附加服务的方式提供这些服务。

1.1.1 捆绑的 IBM SaaS 服务产品

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、Verse、SmartCloud Notes、Traveler for SmartCloud Notes、Connections Docs Cloud、移动应用程序和访客访问权限
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、移动应用程序和访客访问权限

1.1.2 独立 IBM SaaS 服务产品

- 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

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social Cloud 的所有功能
- 即时消息传递 - 与个人和组的实时通信，查看客户联系人的状态，创建定制组和联系信息。在可供下载的浏览器和富客户端中提供。
- Web 会议 - 通过时刻准备就绪、按需应变、无需预订且带有应用程序和桌面共享功能的会议室开展联机 Web 会议，支持多位演示者、投票和交谈。为客户公司外的最多 200 名参与者主持会议。公司内部会议需要所有内部参与者预订。
- Docs - 文字处理、电子表格和演示文稿编辑器，带有实时协同编辑支持和上下文注释与讨论，并可执行来自 IBM Connections Social Cloud 的文件版本管理。
- Verse - 云中基于 Web 的邮件、日程表和联系人信息，包括垃圾邮件的集成即时消息传递和防病毒保护。针对每位 IBM SaaS 用户分配 50 GB 邮箱存储容量。
- SmartCloud Notes - 基于桌面和 Web 的邮件和日历，包括带有垃圾邮件和反病毒保护以及混合集成支持的集成即时消息传递。针对每位 IBM SaaS 用户分配 50 GB 邮箱存储容量。
- Traveler for SmartCloud Notes - 向受支持的移动设备交付邮件、日历和联系人。为受支持的设备提供针对电子邮件、电子日历和电子联系人的双向、推送、手动或调度同步的支持。
- 针对 IBM Connections、IBM Meetings 和 IBM Sametime 移动应用程序

- 访客访问权限 - 能够邀请访问就与之共享的内容开展协作，拥有各种服务的社交协作和会议功能子集。

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social Cloud 的所有功能
- 即时消息传递 - 与个人和组的实时通信，查看客户联系人的状态，创建定制组和联系信息。在可供下载的浏览器和富客户端中提供。
- Web 会议 - 通过时刻准备就绪、按需应变、无需预订且带有应用程序和桌面共享功能的会议室开展联机 Web 会议，支持多位演示者、投票和交谈。为客户公司外的最多 200 名参与者主持会议。公司内部会议需要所有内部参与者预订。
- 针对 IBM Connections、IBM Meetings 和 IBM Sametime 的移动应用程序
- 访客访问权限 - 能够邀请访问就与之共享的内容开展协作，拥有各种服务的社交协作和会议功能子集。

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- 社交仪表板 - 提供客户社交业务网络的单一视图（具有应用程序和会议的访问权），也提供事件与内容的视图（用于访问进展中的工作项、支持论坛、概要文件和存储信息）。
- 人员 - 管理客户组织内部和外部业务网络中的概要文件和联系人。
- 文件存储与共享 - 能够在集中的库中上载和存储文件，可作为读者或作者身份在库中访问这些文件，对文件加以控制，使其成为私有文件或者与个别用户或组共享。提供各种文件信息，例如更新、版本历史记录、注释、下载历史记录、标记和文件检入/检出。用于支持桌面到云文件传输的插件可供下载。
- 社区、博客和 Wiki - 能够与具有共享文件、活动和书签的人员协作，创建并共享带有定制许可权的新社区，搜索整个社区内的内容，发送社区电子邮件，创建并管理社区调研，创建 wiki、博客和理念博客及论坛。
- 活动 - 运行各种任务（例如跟踪待办事项以及围绕某一主题或会议的信息或操作）的团队空间。
- 即时消息传递 - 与个人和组的实时通信，查看客户联系人的状态，创建定制组和联系信息。
- 针对 IBM Connections 和 IBM Sametime 的移动应用程序
- 访客访问权限 - 能够邀请访问就与之共享的内容开展协作，拥有各种服务的社交协作和会议功能子集。

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

能够在集中的库中上载、存储和共享文件，可作为读者或作者身份在库中访问这些文件，对文件加以控制，使其成为私有文件或者与个体或群组共享。客户可以管理您的组织内部和外部业务网络中的概要文件和联系人，以及邀请客户查看或使用客户共享的内容。存在可用于在桌面和云之间传输文件的插件以及用于从移动设备访问文件的移动应用程序。将每个用户的桌面和移动设备上的选定文件同步。

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

通过时刻准备就绪、按需应变、无需预订且带有应用程序和桌面共享功能的会议室开展联机 Web 会议，支持多位演示者、投票和交谈。购买此服务即可召开最多可容纳 14 位参与者或最多 199 位出席者的会议。此服务还可作为“企业部署”购买，其中内部参与者可订购服务。所有会议均允许来自客户公司外部的出席者，这方面并无限制。

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

与联系人列表的即时消息传递、感知以及点到点音频视频呼叫、通过浏览器访问、Notes 嵌入式客户端、独立客户端或移动应用程序。

1.1.9 IBM Verse

- 云中基于 Web 的邮件、日程表和联系人信息，包括需要注意的行为跟踪、基于分析的重要人员和内容的识别、深度搜索、成行预览附件和 Connections Files、团队分析服务、邮件线程的支持、以及 IBM Notes 客户权利（包括软件下载）。
- 针对每位 IBM SaaS 用户分配 50 GB 邮箱存储容量

- 垃圾邮件和反病毒防护
- 集成即时消息传递
- 能够上载、存储和共享个人文件
- 30 GB 个人文件存储
- 发布和查看状态更新
- 创建概要文件并在客户组织和网络中使用概要文件
- Verse 的移动应用程序
- 通过 IBM Verse 或 SmartCloud Notes Web Experience 访问电子邮件
- 为每位 Verse 用户提供一份 IBM Domino Enterprise Client Access 授权。这允许用户使用 IBM Notes 客户端访问 IBM Verse、IBM SmartCloud Notes 和 IBM Domino 内部应用程序。Domino 内部应用程序服务器需要单独购买 PVU。

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- 在云中的 IBM Notes 客户端（包括软件下载）和基于 Web 的邮件、日历和联系信息，包括输入时提前寻址、定制邮件文件夹、邮件和日历授权。客户的公司帐户可以在只有服务的配置或混合配置（混合配置与内部 Domino 环境集成）中设置。
- 集成即时消息传递
- 垃圾邮件和反病毒防护
- 针对每位 IBM SaaS 用户分配 50 GB 邮箱存储容量
- 为每位 SmartCloud Notes 用户提供一份 IBM Domino Enterprise Client Access 授权。这允许用户使用浏览器或 IBM Notes 客户端访问 IBM SmartCloud Notes 和 IBM Domino 应用程序。Domino 内部应用程序服务器需要单独购买 PVU。

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- 针对云中的电子邮件、日历和联系信息的仅基于 Web 浏览器的访问，包括输入时提前寻址、定制邮件文件夹、邮件和日历授权。
- 1 GB 邮箱（仅限标准的、服务提供的邮件模板）
- 集成即时消息传递
- 垃圾邮件和反病毒防护
- IBM SmartCloud Notes Entry 不包含脱机访问、基于 IMAP 的访问、IBM Notes 客户端的使用或者签订可选服务合同以将现有邮件迁移至服务中的能力。不允许订阅者通过自己的帐户使用 Blackberry 服务。
- 为每位 SmartCloud Notes Entry 用户提供一个 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期限许可证。这允许用户使用浏览器访问 IBM SmartCloud Notes 和 IBM Domino 内部应用程序。Domino 内部应用程序服务器需要单独购买 PVU。

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- 基于 Web 的邮件、日历和联系人，其收件箱包含消息视图、系统创建和用户创建的文件夹，并能够将消息拖放到文件夹中。支持个人和公司日历和联系人列表。
- 针对每位用户分配 25 GB 邮箱存储容量

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

顶级支持，包括优先级处理和更快速地响应报告的问题。

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

包含 Advanced Support 的所有功能外加一位可使用本地语言的顶级支持经理，提供主动支持并定制可交付服务。

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

一次性安装，其中远程交付的服务为 Notes 电子邮件、日历和联系人的迁移提供支持。

1.1.16 移动

在 IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings 和 IBM Traveler for SmartCloud Notes 各自的应用商店中提供了本机移动应用程序。

1.2 可选功能部件

	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	•	•	•
其他协作存储器	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

✓ 已包括

• 可用

N/A 不提供

1.1.1 IBM Connections Docs Cloud

文字处理、电子表格和演示文稿编辑器，带有实时协同编辑支持和上下文注释与讨论，并可执行来自 IBM Connections Social Cloud 的文件版本管理。

1.1.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

通过 VoIP、收费电话和免费电话的 Web 会议中的音频会议，用户可以通过计算机或电话拨入、收听、发言并记录和回放会议。

1.1.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

向受支持的移动设备交付邮件、日历和联系人。为受支持的设备提供针对电子邮件、电子日历和电子联系人的双向、推送、手动或调度同步的支持。

1.1.4 IBM Connections Archive Essentials Cloud

针对 IBM SmartCloud Notes 客户的电子邮件归档和电子发现功能，支持客户在附有保留策略、法律限制、审计跟踪和无限制存储的情况下，使用 Web 界面来分类、索引、搜索和检索部分或全部邮件内容。

1.1.5 其他协作存储器

其他协作存储器。

1.1.6 Step Up

指定为 Step Up 的 Cloud Service 仅适用于现有 IBM 内部被许可方，他们在 Step Up Cloud Service 订阅期内需订阅和支持相关联的活动 IBM 程序，并与 Cloud Service 的订阅数量相等。

2. 安全描述

IBM 的数据安全策略发布于 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>，适用于此 Cloud Service，除非下面作出声明。对于 IBM 数据安全策略所做的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港和美国-瑞士安全港认证。

2.1 内容过滤

IBM SmartCloud Notes 和 IBM Web Mail Cloud 使用工具来监视 Cloud Service，调查垃圾邮件和病毒攻击，并应用专有及行业标准技术措施来阻止或过滤看似未经请求、批量和/或本质上恶意的内容。IBM 有权（但没有义务）拦截来自其他实体的互联网通信。IBM 有权（但没有义务）预先检查、审核、标记、过滤、修改、拒绝或删除任何或所有“内容”。

2.2 数据检索和删除

根据标准数据删除过程，Cloud Service 到期或终止后，将在 90 天内销毁客户数据。在 Cloud Service 使用期间，IBM 通过社交业务工具箱 (<https://www.ibmcloud.com/social>) 提供 API 访问。可通过客户端复制来获取 SmartCloud Notes 数据。可通过标准邮件和日历协议获取 Web Mail Cloud 数据。用户首选项数据和其他元数据，例如（但不限于）电子邮件签名、邮件转发规则、邮件过滤和日历显示选项等，不可通过 API 进行访问。如果需要此数据，IBM 将在订阅终止后，以约定的格式、基于时间和材料提供该数据。IBM 必须预先（但不得晚于订购周期结束日期）收到数据请求的书面通知。如果客户未请求返回数据，那么 IBM 将根据行业最佳实践，将数据清除或使其不可恢复。

2.3 灾难恢复

IBM 具有从其主要数据中心提供远程服务的灾难恢复设施，其中带有所需的硬件、软件和因特网连接，以在主要数据中心内的 IBM 生产设施不可用时提供服务。

如果发生灾难性的情况（此处的灾难定义为“不可抗力”，表示自然因素、恐怖活动、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公共事业和网络连接故障，或者任何 IBM 合理控制范围之外导致 Cloud Service 不可用的任何其他因素），IBM 将按照如下所述，恢复客户对 Cloud Service 服务的访问。IBM 应提供硬件、软件和网络基础架构，以支持客户在声明灾难的 12 小时内恢复对 Cloud Service 的访问权。将使用最新内容备份来恢复环境，恢复点目标 (RPO) 为不超过 8 小时（针对恢复的内容数据集中所丢失的内容）。

3. 技术支持

在订购周期内可提供技术支持。面向管理员的这种远程技术支持旨在通过获得 IBM 支持专家的帮助，解决客户的问题，补充客户的支持和管理人员。在上述 Cloud Service 中包含对 IBM Connections Cloud 标准支持的访问。对 IBM Connections Cloud Advanced Support 的访问需额外收费，有关更多信息，请访问 <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>。

IBM Connections Cloud Standard Technical Support 包含 1 级严重性支持和针对其他严重性问题的升级支持。

IBM Connections Cloud Advanced Support 包含 1 级严重性支持和针对其他有关优先处理、更快速的响应目标和其他支持服务的严重性问题的升级支持。

有关技术支持的详细信息，请访问 <http://www.ibmcloud.com/social/support/>。

Connections Cloud 技术支持响应目标的概述：

	标准支持	高级支持和顶级支持
1 级严重性	两小时内（每周 7 天，每天 24 小时）	30 分钟内（每周 7 天，每天 24 小时）
2 级严重性	两个工作小时之内	一小时内
3 级严重性	两个工作小时之内	两小时内
4 级严重性	两个工作小时之内	两小时内

如果客户从经销商处获取了此 Connections Cloud 服务，客户的支持条款可能有所不同 - 请联系客户的经销商以获取其他信息。

4. 权利和计费信息

4.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. “授权用户”- 获取 Cloud Service 所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专用的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间给予 IBM SaaS 访问权的“授权用户”数量。
- b. **最多可有 X 位参与者的“主持人”** - 是购买 Cloud Service 时使用的一种计量单位。“主持人”是对个人帐户具有访问权的特定用户，“主持人”可以无限次主持会议，最多为客户 PoE 或交易文档中指定的参与者人数。每个“主持人”一次只能主持一个会议。
- c. **分钟** - 是购买 Cloud Service 时使用的一种计量单位。必须获取足够的“分钟”权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内使用的 Cloud Service 的全部或部分“分钟”数的总数。

4.2 安装费用

根据“交易文档”中规定的价格及计费期限收取初始一次性安装费用。

4.3 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

4.4 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

5. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

6. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。一旦客户的 Cloud Service 订购终止，客户必须停止使用支持软件并除去任何已安装的副本。只要支持软件包含样本代码，客户即具备在符合本授权的情况下，基于样本代码开发衍生作品并按照该授权加以使用的额外权利。支持软件根据 SLA（如果有）提供，作为 Cloud Service 的一项组件，并受适用的许可协议约束。

7. 通信

通信从 IBM 客户服务组发送给客户：

a. 服务更新

发送至客户管理员的电子邮件通知包括对 Cloud Service 的显著更改、新功能等，或由 IBM 发出请求，以确保客户保持对服务的完全使用。如果不需要进行操作，这些通知一般将在发布时间所在周末的前 2 周发送。如果需要客户操作，如网络变更或用户指示信息等，那么将提供其他预先通知。

b. 维护通知

这些电子邮件旨在向客户管理员确认将会使用预留/安排的维护窗口。一般将提前 3 天发送，作为即将到来的维护期的提示。维护结束之后，将发送后续的通知，告知客户管理员维护已结束。有关下一次维护期的信息，也可从以下站点获得：<http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>。订户将不会收到发送给客户管理员/收件人等的定向电子邮件通知。订户可在维护期前 3 天，在浏览器中查看维护通知。

c. 事件通知

IBM 客户服务组将通过多条通信信道（数据中心状态网页、基于订购的 SMS 文本消息和定期电子邮件消息）及时向客户管理员通知服务恢复的状态。这些通知一般将在事件过程中 IBM 确认问题后发送，以告知客户管理员我们正在解决问题，并在事件结束后发出“全部清除”的信号。将针对在服务范围内造成影响的事件向客户管理员发送通知。IBM 不会发送次要问题或仅对某个或少数客户造成影响的问题的通知。

8. 其他信息

8.1 服务 Cookie

客户认可 Cloud Service 利用单独放在用户计算机上的 cookie 来帮助用户进行持久会话认证和服务路径选择。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除个人信息的请求。

附录 A

IBM 就交付此 Cloud Service 与其具有关系并因此要求 IBM 向客户传达这些条款的第三方供应商应遵循以下条款。此附录 A 中，“公司”是指 IBM。接受此 IBM Cloud Service 描述意味着将接受此附录中包含的以下供应商条款。

1. 适用于 **Connections Docs** 和 **Connections Meetings** 的 **Oracle** 条款

Cloud Service 包含 Oracle USA, Inc. (“Oracle”) 提供的 Outside In 过滤和文档查看技术 (“Outside In Technology”)。术语“Outside In Technology”包含 Oracle 的供应商向 Oracle 提供许可的所有技术。在此服务描述以及其所属的协议中所使用的术语“IBM 供应商”应视为包含 Oracle 及其供应商。除本服务描述及其所属的协议中的条款和条件之外，作为使用 Outside In Technology 的条件，客户明确同意：(1) Oracle USA, Inc. 是受益于本服务描述及其所属协议的第三方；(2) 客户只有通过按照本服务描述及其从属协议的条款，事先向 IBM 提供书面通知，才能转让对 Cloud Service 的订购；(3) 客户不得在未获得事先书面许可的情况下发布 Outside In Technology 上运行的基准测试的结果，(4) IBM 可以将与此类 IBM 供应商的组件相关的合规性验证结果通知 IBM 供应商，(5) 在相应的法律允许的范围内，Uniform Computer Information Transactions Act (“UCITA”) 不适用。

2. 禁止使用

Microsoft 禁止以下使用：

“禁止高风险使用”：客户不得将 Cloud Service 用于 Cloud Service 故障可能导致任何人员死亡或严重身体伤害，或者严重物理或环境破坏 (“高风险使用”) 的任何应用或情境。高风险使用的示例包括但不限于：飞机或其他方式的大批人员运输、核设施或化工设施、生命支持系统、植入式医疗设备、机动车辆或武器系统。高风险使用不包括将 Cloud Service 用于管理目的，以存储配置数据、工程设计和/或配置工具，或其故障不会导致死亡、人身伤害或严重物理或环境破坏的其他非控制应用。这些非控制应用可以与执行控制的应用之间实现通信，但不能直接或间接对控制功能负责。