

IBM Connections Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Connections Cloud

IBM oferuje omawiane elementy w ramach gotowych planów bądź jako usługi autonomiczne lub dodatki.

1.1.1 Pakietowe oferty Usług Przetwarzania w Chmurze IBM

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

1.1.2 Autonomiczne oferty Usług Przetwarzania w Chmurze IBM

- 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

- Wszystkie funkcje produktu Connections Cloud S2
- Wszystkie funkcje produktu Connections Docs Cloud
- Wszystkie funkcje produktu IBM Verse
- Wszystkie funkcje produktu SmartCloud Notes
- Wszystkie funkcje produktu SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Wszystkie funkcje produktu Connections Social Cloud.
- Wszystkie funkcje produktu Connections Meetings Cloud (Enterprise Deployment)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Społecznościowy panel kontrolny – biznesowa sieć społecznościowa Klienta w jednym widoku wraz z dostępem do aplikacji i spotkań. Użytkownik może także przeglądać wykaz zdarzeń i treści do wykorzystania w poszczególnych elementach prowadzonych prac, fora poświęcone usługom wsparcia, profile i informacje o pamięci masowej.

- Osoby – narzędzie do zarządzania profilami i danymi kontaktowymi w całej sieci biznesowej Klienta, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji.
- Przechowywanie i udostępnianie plików – narzędzia do przesyłania i przechowywania plików w centralnej bibliotece. Dzięki kontroli dostępu użytkownik może określić, które dane mają charakter prywatny, a które są przeznaczone dla innych osób i grup z prawem do odczytu lub zapisu. Udostępniane są także informacje o pliku, takie jak dane o aktualizacjach, historia wersji i pobierania, komentarze, znaczniki oraz informacje o operacjach pobrania i zwrócenia pliku (check-in/check-out). Dostępne do pobrania są wtyczki obsługujące przesyłanie plików z komputera desktop do chmury. Usługa obejmuje 1 TB pamięci masowej.
- Społeczności, blogi i materiały wiki – narzędzia do współpracy z wykorzystaniem współużytkowanych plików, czynności i zakładki. Użytkownik może tworzyć i udostępniać nowe społeczności o niestandardowych uprawnieniach, wyszukiwać zawartość we wszystkich społecznościach, wysłać wiadomości e-mail do społeczności, opracowywać ankiety i zarządzać nimi, a także zakładać strony wiki, blogi (w tym blogi do kształtowania opinii) oraz fora dyskusyjne.
- Czynności – narzędzie dla zespołów, które umożliwia wykonywanie takich zadań, jak śledzenie działań do wykonania, czy też praca nad informacjami i czynnościami związanymi z określonym tematem lub spotkaniem.
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Klient może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe.
- Aplikacje Mobile apps dla produktów IBM Connections oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości – możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną zawartością z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Narzędzia do przesyłania, przechowywania i udostępniania plików w centralnej bibliotece. Dzięki kontroli dostępu użytkownik może określić, które dane mają charakter prywatny, a które są przeznaczone dla innych osób i grup z prawem do odczytu lub zapisu. Istnieje możliwość zarządzania profilami i danymi kontaktowymi w całej sieci biznesowej zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji Klienta, a także zapraszania gości do przeglądania udostępnianej zawartości lub pracowania na niej. Ponadto dostępne są wtyczki umożliwiające Klientowi przesyłanie plików między komputerami desktop a chmurą oraz aplikacje dla urządzeń mobilnych umożliwiające uzyskiwanie dostępu do plików za pomocą takiego urządzenia. Wybrane pliki są synchronizowane między komputerem desktop a urządzeniami mobilnymi użytkownika. Usługa obejmuje 1 TB pamięci masowej.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezenterów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Nabywając tę usługę, można organizować spotkania z udziałem maksymalnie 14 uczestników, 199 uczestników lub 999 uczestników. Dostępna jest także wersja Enterprise Deployment, w przypadku której uczestnicy wewnątrzni dokonują subskrypcji usługi. W każdym zebraniu możliwy jest nieograniczony udział osób spoza przedsiębiorstwa Klienta.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Wiadomości błyskawiczne z listą kontaktów, sprawdzaniem dostępności oraz połączeniami audio i wideo punkt-punkt, dostępne za pośrednictwem przeglądarki. Powiadomienia wbudowane w aplikacje klienckie, samodzielne klienckie lub mobilne.

1.1.9 IBM Verse

- Poczta elektroniczna, kalendarz i informacje kontaktowe w chmurze, z interfejsem WWW, w tym śledzenie działań wymagających uwagi, rozpoznawanie istotnych osób i zawartości na podstawie analiz, możliwość zapoznania się z zawartością załączników i plików produktu Connections w tym samym interfejsie, usługi analiz zespołowych, obsługa wątkowania rozmów prowadzonych za pomocą poczty elektronicznej, oraz uprawnienie do korzystania z klienta IBM Notes (wymaga pobrania oddzielnego oprogramowania).
- Każdy użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze uzyskuje dedykowaną skrzynkę pocztową o pojemności 50 gigabajtów.

- Ochrona przed wirusami i spamem
- Zintegrowany komunikator
- Możliwość przesyłania, przechowywania i udostępniania plików osobistych
- 30 gigabajtów na pliki osobiste
- Publikowanie i przeglądanie aktualizacji statusu
- Możliwość utworzenia profilu i pracy z profilami w ramach organizacji i sieci Klienta
- Aplikacje dla urządzeń mobilnych do obsługi rozwiązania Verse
- Dostęp do poczty elektronicznej przez interfejs WWW produktu IBM Verse lub SmartCloud Notes
- Oferta obejmuje jedno uprawnienie IBM Domino Enterprise Client Access (dostęp kliencki) na użytkownika Verse. Dzięki temu użytkownicy IBM Notes mogą uzyskać dostęp kliencki do produktu IBM Verse i IBM SmartCloud Notes oraz zainstalowanych lokalnie aplikacji IBM Domino.
- Klient może korzystać z produktu Domino Enterprise Server bez opłat, wdrażając go w ramach następujących zastosowań:
 - jako serwer tranzytowy,
 - do synchronizacji katalogów,
 - do obsługi sal i rezerwacji,
 - do kierowania poczty,
 - do obsługi aplikacji innych firm, używanych wyłącznie na potrzeby poczty (takich jak programy antywirusowe, antyspamowe, chroniące przed utratą danych, zapewniające zaawansowane wykrywanie zagrożeń, albo służące do archiwizacji i zapewniania zgodności z przepisami),
 - bazy danych poczty przychodzącej,
 - współużytkowane skrzynki pocztowe,
 - do obsługi oprogramowania Traveler.
- W przypadku wszelkich innych zastosowań produktu Domino Enterprise Server Klient musi nabyć osobne uprawnienie.
- Skrzynki pocztowe są dostarczane do użytku przez poszczególnych Autoryzowanych Użytkowników i nie wolno ich wykorzystywać do agregacji skrzynek lub innych funkcji związanych z obsługą poczty masowej.

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych narzędzia IBM Notes w chmurze za pomocą klienta (oferta obejmuje pobranie oprogramowania) i przez interfejs WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza. Dla konta przedsiębiorstwa Klienta można ustawić konfigurację hybrydową (zintegrowaną z istniejącym u Klienta środowiskiem Domino) lub konfigurację wyłącznie usługową.
- Zintegrowany komunikator
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Każdy użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze uzyskuje dedykowaną skrzynkę pocztową o pojemności 50 gigabajtów.
- Oferta obejmuje jedno uprawnienie IBM Domino Enterprise Client Access (dostęp kliencki) na użytkownika SmartCloud Notes. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki lub klienta IBM Notes.
- Klient może korzystać z produktu Domino Enterprise Server bez opłat, wdrażając go w ramach następujących zastosowań:
 - jako serwer tranzytowy,
 - do synchronizacji katalogów,
 - do obsługi sal i rezerwacji,
 - do kierowania poczty,

- do obsługi aplikacji innych firm, używanych wyłącznie na potrzeby poczty (takich jak programy antywirusowe, antyspamowe, chroniące przed utratą danych, zapewniające zaawansowane wykrywanie zagrożeń, albo służące do archiwizacji i zapewniania zgodności z przepisami),
- bazy danych poczty przychodzącej,
- współużytkowane skrzynki pocztowe,
- do obsługi oprogramowania Traveler.
- W przypadku wszelkich innych zastosowań produktu Domino Enterprise Server Klient musi nabyć osobne uprawnienie.
- Skrzynki pocztowe są dostarczane do użytku przez poszczególnych Autoryzowanych Użytkowników i nie wolno ich wykorzystywać do agregacji skrzynek lub innych funkcji związanych z obsługą poczty masowej.

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych w chmurze wyłącznie za pomocą przeglądarki WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza.
- Skrzynka pocztowa o pojemności 1 GB (wyłącznie dla standardowych szablonów wiadomości e-mail udostępnianych w ramach usługi)
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Produkt IBM SmartCloud Notes Entry nie obsługuje klienta IBM Notes ani dostępu przy użyciu protokołu IMAP lub w trybie bez połączenia. Ponadto Klient nie może zamówić opcjonalnych usług migracji istniejących wiadomości e-mail do wykupionej usługi. Nie przewidziano również możliwości korzystania z usług Blackberry przy użyciu konta subskrybenta.
- Oferta obejmuje jedną licencję czasową na produkt IBM Domino Enterprise Client Access dla każdego użytkownika narzędzia SmartCloud Notes Entry. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do zainstalowanych na miejscu aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki.
- Klient może korzystać z produktu Domino Enterprise Server bez opłat, wdrażając go w ramach następujących zastosowań:
 - jako serwer tranzytowy,
 - do synchronizacji katalogów,
 - do obsługi sal i rezerwacji,
 - do kierowania poczty,
 - do obsługi aplikacji innych firm, używanych wyłącznie na potrzeby poczty (takich jak programy antywirusowe, antyspamowe, chroniące przed utratą danych, zapewniające zaawansowane wykrywanie zagrożeń, albo służące do archiwizacji i zapewniania zgodności z przepisami),
 - bazy danych poczty przychodzącej,
 - współużytkowane skrzynki pocztowe,
 - do obsługi oprogramowania Traveler.
- W przypadku wszelkich innych zastosowań produktu Domino Enterprise Server Klient musi nabyć osobne uprawnienie.
- Skrzynki pocztowe są dostarczane do użytku przez poszczególnych Autoryzowanych Użytkowników i nie wolno ich wykorzystywać do agregacji skrzynek lub innych funkcji związanych z obsługą poczty masowej.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- Rozwiązanie z interfejsem WWW do obsługi poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych. Skrzynka odbiorcza zawiera widok wiadomości oraz utworzone przez system lub przez użytkownika foldery, w których można umieszczać elementy metodą „przeciągnij i upuść”. Przewidziano także obsługę osobistych i firmowych kalendarzy oraz list kontaktów.
- Każdemu użytkownikowi przysługuje skrzynka pocztowa o pojemności 25 GB.

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

Najwyższej jakości usługi wsparcia, w tym priorytetowa obsługa oraz krótszy czas odpowiedzi na zgłaszane problemy.

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Obejmuje wszystkie funkcje wsparcia na poziomie zaawansowanym (oferta Advanced Support), a dodatkowo także obsługę ze strony menedżera wsparcia premium w języku miejscowym, wsparcie prewencyjne i niestandardowe materiały dostarczane.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Jednorazowa usługa konfiguracyjna, polegająca na świadczeniu zdalnego wsparcia przy migracji wiadomości e-mail, kalendarzy i kontaktów rozwiązania Notes.

1.1.16 Rozwiązania mobilne

W odpowiednich sklepach z oprogramowaniem dostępne są rodzime aplikacje dla produktów IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings oraz IBM Traveler for SmartCloud Notes w urządzeniach mobilnych.

1.2 Składniki opcjonalne

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	nd.	•	nd.	nd.
Connections Meetings Audio	•	•	nd.	nd.	•	nd.	nd.	nd.
Traveler for SmartCloud Notes	✓	nd.	nd.	nd.	nd.	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	nd.	nd.	nd.	nd.	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	nd.	nd.	nd.	nd.	•	•	•
Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy	•	•	•	•	nd.	•	nd.	nd.

- ✓ W zestawie
- Dostępne
- nd. Niedostępne

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i narzędzia do tworzenia prezentacji ze wsparciem współpracowników w czasie rzeczywistym oraz możliwością prowadzenia dyskusji i zamieszczania kontekstowych komentarzy. Rozwiązanie to jest także wyposażone w funkcje produktu IBM Connections Social Cloud do zarządzania wersjami plików.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Rozwiązanie do prowadzenia konferencji WWW z wykorzystaniem technologii VoIP lub połączeń płatnych bądź bezpłatnych. Wszyscy użytkownicy mogą przyłączać się za pomocą komputera lub telefonu, aby słyszeć rozmowy i uczestniczyć w nich oraz nagrywać i odtwarzać przebieg spotkania. Lista obszarów i powiązanych z nimi krajów jest dostępna pod adresem https://www-10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Klient może dokonać subskrypcji w tym serwisie wiki, aby otrzymywać powiadomienia o ewentualnych aktualizacjach.

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Udostępnianie poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów w obsługiwanych urządzeniach mobilnych. Obsługa synchronizacji ręcznej, dwukierunkowej, zautomatyzowanej lub opartej na technologii push w zakresie wiadomości e-mail, elektronicznych kalendarzy oraz danych kontaktowych.

1.2.4 IBM Connections Compliance for Mail

Funkcje archiwizowania poczty elektronicznej oraz komputerowego badania danych. Za pomocą udostępnionego interfejsu WWW użytkownik może klasyfikować, indeksować, wyszukiwać i odtwarzać treść korespondencji lub jej fragmenty bez ograniczeń co do rozmiaru pamięci masowej. W zestawie uwzględniono obsługę takich zagadnień, jak zasady przechowywania danych, prawny obowiązek przechowywania dokumentów oraz zapis kontrolny.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Funkcje archiwizowania poczty elektronicznej oraz komputerowego badania danych. Za pomocą udostępnionego interfejsu WWW użytkownik może klasyfikować, indeksować, wyszukiwać i odtwarzać treść korespondencji lub jej fragmenty. W zestawie uwzględniono obsługę takich zagadnień, jak zasady przechowywania danych, prawny obowiązek przechowywania dokumentów oraz zapis kontrolny (3 GB na użytkownika) agregowany w ramach całego przedsiębiorstwa Klienta.

1.2.6 Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy

Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy.

1.2.7 Wersja Step Up

Usługi Przetwarzania w Chmurze oznaczone jako wersja Step Up są dostępne wyłącznie dla dotychczasowych licencjodawców korzystających lokalnie z danego programu IBM, którzy nabyli Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanego programu IBM, przy czym takie usługi Subskrypcji i Wspierania muszą pozostać aktywne w okresie subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze w wersji Step Up i muszą odpowiadać liczbie subskrybowanych Usług Przetwarzania w Chmurze.

2. Opis zabezpieczeń

Strategie bezpieczeństwa IBM opublikowane w serwisie <http://www.ibm.com/cloud/data-security> mają zastosowanie do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze z określonymi poniżej zastrzeżeniami. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze w centrum przetwarzania danych znajdującym się w Stanach Zjednoczonych. Usługa podlega Strategii ochrony prywatności IBM Privacy Shield dostępnej pod adresem http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.1 Dane osobowe i zawartość podlegająca regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa dla zawartości podlegającej regulacjom, takiej jak dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą.

2.2 Filtrowanie zawartości

Produkty IBM SmartCloud Notes i IBM Web Mail Cloud korzystają z narzędzi służących do monitorowania Usług Przetwarzania w Chmurze, analizowania spamu i ataków wirusowych oraz stosowania prawnie zastrzeżonych i standardowych środków technologicznych w celu filtrowania lub blokowania Zawartości, która może mieć charakter niepożądany i masowy lub szkodliwy. IBM zastrzega sobie prawo (ale nie jest zobowiązany) do blokowania wymiany danych z innymi podmiotami w Internecie, a także do przesiewania, przeglądania, oznaczania flagą, filtrowania, modyfikowania, odrzucania i usuwania całości lub części Zawartości. Takie narzędzia zostaną zastosowane do domeny Klienta tylko wtedy, gdy: 1) Klient zażąda od IBM aktywacji tych narzędzi dla danej domeny; a także 2) gdy 50% użytkowników powiązanych z daną domeną aktywnie korzysta z Usługi Przetwarzania w Chmurze.

2.3 Pobieranie i usuwanie danych

Dane Klienta są niszczone zgodnie ze standardowymi procedurami usuwania danych w ciągu 90 dni od wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. W okresie obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM zapewnia interfejs API umożliwiający dostęp do danych za pośrednictwem biblioteki narzędzi Social Business (<https://www.ibmcloud.com/social>). Dane SmartCloud Notes są dostępne za pośrednictwem replikacji po stronie klienta. Dane z produktu Web Mail Cloud są dostępne za pośrednictwem standardowych protokołów obsługi poczty elektronicznej i kalendarza. Dane o preferencjach użytkownika oraz inne metadane, a w szczególności podpisy w wiadomościach e-mail, reguły przekazywania wiadomości e-mail, filtry poczty elektronicznej czy opcje wyświetlania kalendarza, nie są dostępne poprzez interfejs API. Jeśli dane te będą potrzebne, IBM dostarczy je w uzgodnionym formacie po zakończeniu okresu subskrypcji. Rozliczenie z tego tytułu będzie oparte na stawkach za czas i materiały. IBM musi otrzymać pisemne powiadomienie w sprawie potrzebnych danych najpóźniej w dniu zakończenia okresu subskrypcji. Jeśli klient nie zażąda zwrotu danych, IBM skasuje je i uniemożliwi ich odtworzenie zgodnie ze sprawdzonymi procedurami branżowymi.

2.4 Usuwanie skutków katastrofy

IBM posiada ośrodek odtwarzania po awarii położony w odległej geograficznie lokalizacji względem podstawowego centrum przetwarzania danych. Ośrodek ten jest wyposażony w niezbędne zasoby sprzętu i oprogramowania oraz w połączenia z Internetem na wypadek gdyby narzędzia produkcyjne IBM w podstawowym centrum przetwarzania danych stały się niedostępne.

W przypadku wystąpienia okoliczności o charakterze katastrofy, definiowanego jako „Siła Wyższa”, czyli zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze, na które IBM nie ma wpływu, IBM przywróci dostęp Klienta do Usługi Przetwarzania w Chmurze w następujący sposób. IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w ciągu Docelowego Czasu Odtworzenia wynoszącego 12 godzin od zgłoszenia awarii. Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości przy zachowaniu Docelowego Okresu Dopuszczalnej Utraty Danych nieprzekraczającego 8 godzin.

3. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest świadczone w okresie subskrypcji. Dzięki zdalnemu kontaktowi ze specjalistami działu wsparcia IBM administratorzy Klienta zyskują dodatkową pomoc przy problemach, których nie udało się rozwiązać samodzielnie. Dostęp do wsparcia standardowego dla usług IBM Connections Cloud stanowi część Usług Przetwarzania w Chmurze opisanych powyżej. Wsparcie zaawansowane dla usług IBM Connections Cloud jest dostępne za dodatkową opłatą. Więcej informacji można znaleźć w serwisie <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

Standardowe wsparcie techniczne dla usług IBM Connections Cloud obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1 oraz wsparcie eskalacyjne w przypadku innych poziomów istotności.

Wsparcie zaawansowane dla usług IBM Connections Cloud obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1, wsparcie eskalacyjne z priorytetową obsługą w przypadku innych poziomów istotności, krótsze docelowe czasy odpowiedzi oraz dodatkowe usługi wsparcia.

Szczegółowe informacje na temat wsparcia technicznego można znaleźć w serwisie <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Przegląd docelowych czasów reakcji dla wsparcia technicznego do usług Connections Cloud:

	Wsparcie standardowe	Wsparcie zaawansowane i premium
Poziom istotności 1	W dwie godziny (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)	W 30 minut (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)
Poziom istotności 2	W 2 godziny robocze	W 1 godzinę

	Wsparcie standardowe	Wsparcie zaawansowane i premium
Poziom istotności 3	W 2 godziny robocze	W 2 godziny
Poziom istotności 4	W 2 godziny robocze	W 2 godziny

Jeśli usługi Connections Cloud zostały nabyte u resellera, wsparcie może podlegać odmiennym warunkom. W takim przypadku dodatkowych informacji udziela reseller.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Minuta**. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykorzystanie całości lub części liczby Minut dostępnych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

4.2 Opłaty wstępne

Początkowa jednorazowa opłata konfiguracyjna będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym.

4.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

4.4 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

4.5 Opłaty za używanie

Opłaty za używanie zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym. Klient otrzyma fakturę według ceny określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 45 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 45 dni. Po zakończeniu takiego 45-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

6. Oprogramowanie pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Po zakończeniu subskrypcji na Usługę Przetwarzania w Chmurze Klient musi zaprzestać używania oprogramowania pomocniczego i usunąć wszystkie jego zainstalowane kopie. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, Klientowi przysługuje dodatkowe prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich zgodnie z niniejszym zezwoleniem. Jako komponent Usługi Przetwarzania w Chmurze, oprogramowanie pomocnicze podlega ewentualnej Umowie Dotyczącej Poziomu Usług oraz warunkom odpowiednich umów licencyjnych.

7. Korespondencja

Dział IBM Customer Services Group przesyła Klientowi wiadomości dotyczące następujących zagadnień:

a. Poprawki serwisowe

Powiadomienia w sprawie widocznych zmian w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, nowych opcji lub żądań ze strony IBM są przesyłane pocztą elektroniczną do administratorów Klienta, aby zapewnić dalsze pełne wykorzystanie usług. Termin ich wysłania zazwyczaj przypada dwa tygodnie przed weekendem, w którym wprowadzana jest nowa wersja usługi, jeśli nie jest wymagane podjęcie żadnych czynności. W przypadku gdy konieczne jest wprowadzenie zmian w sieci, przygotowanie instruktażu dla użytkowników lub wykonanie innych działań, powiadomienia są przekazywane z dłuższym wyprzedzeniem.

b. Powiadomienia w sprawie serwisowania

Administratorzy Klienta otrzymują wiadomości e-mail z potwierdzeniem wykorzystania zarezerwowanych lub zaplanowanych przerw na serwisowanie. Zazwyczaj są one wysyłane z trzydniowym wyprzedzeniem, aby przypomnieć o zbliżającym się terminie. Po zakończeniu serwisowania do administratorów Klienta wysyłane jest uzupełniające powiadomienie o wyniku wykonanych prac. Informacje o najbliższej przerwie na serwisowanie można również znaleźć pod adresem <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. W odróżnieniu od administratorów i określonych odbiorców po stronie Klienta subskrybenci nie otrzymują specjalnych powiadomień e-mail. O przerwie na serwisowanie dowiadują się z komunikatu wyświetlanego w przeglądarce z trzydniowym wyprzedzeniem.

c. Powiadomienia o wydarzeniach

Dział IBM Customer Services Group będzie niezwłocznie powiadamiał administratorów Klienta wieloma kanałami komunikacyjnymi (przez stronę WWW z informacjami o statusie centrum przetwarzania danych, wiadomości SMS dostępne zależnie od subskrypcji oraz zwykle, często wysyłane wiadomości e-mail) o statusie odtwarzania usługi. Zazwyczaj powiadomienia te są wysyłane po potwierdzeniu przez IBM wystąpienia problemu, w czasie trwania incydentu oraz po jego zakończeniu. Dzięki temu administratorzy Klienta dowiadują się odpowiednio o podjęciu prac oraz o przywróceniu usługi do poprawnego stanu. Administratorzy Klienta otrzymują też powiadomienia dotyczące wydarzeń, których skutki są odczuwane przez wszystkich użytkowników usługi. IBM może nie wysyłać powiadomień w przypadku mniej istotnych problemów lub problemów, które dotyczą jednego bądź kilku Klientów.

8. Informacje dodatkowe

8.1 Informacje cookie powiązane z usługą

Klient potwierdza, że Usługa Przetwarzania w Chmurze wykorzystuje informacje cookie umieszczone na komputerach użytkowników wyłącznie w celu ułatwienia trwałego uwierzytelniania sesji i wyboru trasy do usługi dla użytkowników. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji osobowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

Dodatek A

Poniższe warunki są wymagane przez innych dostawców, z którymi IBM utrzymuje relacje w ramach świadczenia niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze, wobec czego muszą one zostać podane do wiadomości Klienta. Na potrzeby niniejszego Dodatku A pojęcie „Przedsiębiorstwo” oznacza IBM. Wyrażenie zgody na niniejszy Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM oznacza również zgodę na poniższe warunki dostawców zawarte w tym Dodatku.

1. Warunki Oracle dotyczące Connections Docs i Connections Meetings

Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje technologię filtrowania i wyświetlania dokumentów Outside In (zwaną dalej „Technologią Outside In”) dostarczaną przez firmę Oracle USA Inc. (zwaną dalej „Oracle”). Termin „Technologia Outside In” obejmuje wszelkie technologie, na które firma Oracle uzyskała licencje od jej dostawców. Termin „dostawca IBM” użyty w niniejszym Opisie Usługi oraz w umowie, której on podlega, obejmuje również firmę Oracle i jej dostawców. W uzupełnieniu do warunków niniejszego Opisu Usługi oraz umowy, której on podlega, korzystanie z Technologii Outside In wiąże się z zaakceptowaniem przez Klienta następujących warunków dodatkowych: (1) Oracle USA Inc. jest osobą trzecią będącą beneficjentem niniejszego Opisu Usługi oraz umowy, której on podlega; (2) Klient może przenieść subskrypcje Usługi Przetwarzania w Chmurze na inny podmiot wyłącznie po przekazaniu IBM z wyprzedzeniem pisemnego powiadomienia oraz z zastrzeżeniem niniejszego Opisu Usługi i warunków umowy, której on podlega; (3) Klient nie może publikować wyników testów porównawczych Technologii Outside In bez wcześniejszej pisemnej zgody; (4) IBM może poinformować dostawców IBM o wynikach weryfikacji zgodności w zakresie dotyczącym komponentów tych dostawców; (5) w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo nie ma zastosowania ustawa Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA”).

2. Zabronione wykorzystanie

„Sytuacje Wysokiego Ryzyka”: Klient nie może korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiejkolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania Usług Przetwarzania w Chmurze do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania ani innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.