

IBM Connections Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

1.1 IBM Connections Cloud

A IBM oferece estes serviços em pacotes predefinidos, como serviços independentes ou como ofertas complementares.

1.1.1 Ofertas em Pacotes Configuráveis do IBM Cloud Service

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Aplicativos de Dispositivos Móveis, Acesso de Guest
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Aplicativos de Dispositivos Móveis, Acesso de Guest

1.1.2 Ofertas Independentes do IBM Cloud Service

- 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

- Todos os recursos do Connections Cloud S2
- Todos os recursos do Connections Docs Cloud
- Todos os recursos do IBM Verse
- Todos os recursos do SmartCloud Notes

1.1.4 Todos os recursos do SmartCloud Notes Traveler Services IBM Connections Cloud S2

- Todos os recursos do Connections Social Cloud
- Todos os recursos do Connections Meetings Cloud (implementação corporativa)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Painel Social – Uma única visualização da rede social de negócios do Cliente 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 armazenamento.
- Pessoas – O Cliente pode gerenciar o perfil e os contatos do Cliente em toda a rede de negócios do Cliente, dentro e fora da organização do Cliente.

- Armazenamento e compartilhamento de arquivos – A capacidade de fazer upload e armazenar arquivos em uma biblioteca centralizada, na qual os arquivos podem ter o acesso classificado como privado ou compartilhado com usuários individuais ou grupos, como leitores ou autores. São fornecidas informações a respeito dos arquivos, tais como atualizações, histórico de versões, comentários, histórico de downloads, identificação e entrada/saída de arquivo. Plug-ins para suportar transferência de arquivos do desktop para nuvem estão disponíveis para download. Inclui 1 TB de armazenamento.
- Comunidades, Blogs e Wikis – A capacidade de trabalhar em conjunto com pessoas através de arquivos compartilhados, atividades e marcadores, criar e compartilhar novas comunidades com permissões customizadas, procurar conteúdo nas comunidades, enviar e-mails comunitários, 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, tais como rastreamento de tarefas pendentes, informações e ações relativas a um tópico ou reunião.
- Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade dos contatos do Cliente, criação de grupos customizados e informações de contato.
- Aplicativos de dispositivos móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Acesso de Guest – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto dos recursos de colaboração social e de reunião do serviço.

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

A capacidade de fazer upload, armazenar e compartilhar arquivos em uma biblioteca centralizada, na qual os arquivos podem ter o acesso classificado como privado ou compartilhado com usuários individuais ou grupos, como leitores ou autores. O Cliente pode gerenciar perfis e contatos em toda a rede de negócios do Cliente, dentro e fora da respectiva organização, e convidar pessoas para visualizar ou trabalhar no conteúdo compartilhado com elas. Há plug-ins disponíveis para permitir que o Cliente transfira arquivos da área de trabalho para a nuvem, e aplicativos de dispositivos móveis que permitem que o Cliente acesse arquivos a partir de dispositivos móveis. Os arquivos selecionados são sincronizados em cada área de trabalho e dispositivo móvel do usuário. Inclui 1 TB de armazenamento.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Reuniões on-line na Web através de uma sala de reunião sempre pronta, sob demanda e sem necessidade de reserva, com compartilhamento de aplicativos e de área de trabalho, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Esse serviço pode ser comprado para sediar reuniões com até 14, 199 ou 999 participantes. O serviço também está disponível para compra como uma Implementação Corporativa, na qual os participantes internos têm uma subscrição para o serviço. Todas as reuniões permitem participantes de fora da empresa do Cliente sem restrição.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

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

1.1.9 IBM Verse

- E-mail, calendário e informações de contato baseados na web dentro da nuvem, incluindo o rastreamento das ações que precisam de atenção, identificação de pessoas e conteúdos importantes baseada em análise, busca aprofundada, pré-visualização em linha de anexos e Arquivos do Connections, serviços de análise de equipe, suporte para cadeias de e-mails e autorização para o cliente do IBM Notes (inclui download de software).
- 50 gigabytes de armazenamento em caixa de correio alocados para cada usuário do Serviço em Nuvem
- Proteção contra spam e vírus
- Mensagem instantânea integrada
- Capacidade de fazer upload, armazenar e compartilhar arquivos pessoais
- 30 gigabytes de armazenamento de Arquivo Pessoal

- Postagem e visualização de atualizações de status
- Permite criar um perfil e trabalhar com perfis na organização e na rede do Cliente
- Aplicativos de dispositivos móveis para Verse
- Acesso ao e-mail por meio do IBM Verse ou do SmartCloud Notes Web Experience
- Inclui uma autorização para o IBM Domino Enterprise Client Access para cada usuário do Verse. Isto concede aos usuários do cliente do IBM Notes acesso ao IBM Verse, ao IBM SmartCloud Notes e aos aplicativos do IBM Domino nas instalações.
- O Cliente tem permissão para usar o Domino Enterprise Server, sem encargos, com os propósitos a seguir:
 - Servidor de Passagem
 - Sincronização de Diretórios
 - Reservas de Sala
 - Roteamento de E-mail
 - Aplicativos de terceiros usados exclusivamente para propósitos de e-mail (por exemplo, antivírus, anti-spam, proteção contra perda de dados, proteção avançada contra ameaças, arquivamento/conformidade)
 - Mensagens em bancos de dados
 - Caixas de Correio Compartilhadas
 - Traveler
- Qualquer outro uso do Domino Enterprise Server pelo Cliente exigirá uma autorização comprada separadamente.
- As Caixas de Correio são fornecidas para uso por Usuários Autorizados individuais e não devem ser usadas para a agregação de caixas de correio ou para outros propósitos de e-mail em massa.

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- Cliente do IBM Notes (inclui download de software) e e-mail, calendário e informações de contato baseados na web dentro da nuvem incluindo digitação antecipada de endereçamento, pastas de correio customizadas, delegação de e-mail e calendário. A conta da empresa do Cliente pode ser configurada em uma configuração somente serviço ou uma configuração híbrida (a configuração híbrida se integra a um ambiente do Domino nas instalações).
- Mensagem instantânea integrada
- Proteção contra spam e vírus
- 50 gigabytes de armazenamento em caixa de correio alocados para cada usuário do Serviço em Nuvem
- Inclui uma autorização para o IBM Domino Enterprise Client Access para cada usuário do SmartCloud Notes. Isto permite aos usuários o acesso, tanto pelo navegador quanto pelo cliente do IBM Notes, aos aplicativos do IBM SmartCloud Notes e do IBM Domino.
- O Cliente tem permissão para usar o Domino Enterprise Server, sem encargos, com os propósitos a seguir:
 - Servidor de Passagem
 - Sincronização de Diretórios
 - Reservas de Sala
 - Roteamento de E-mail
 - Aplicativos de terceiros usados exclusivamente para propósitos de e-mail (por exemplo, antivírus, anti-spam, proteção contra perda de dados, proteção avançada contra ameaças, arquivamento/conformidade)
 - Mensagens em bancos de dados
 - Caixas de Correio Compartilhadas
 - Traveler

- Qualquer outro uso do Domino Enterprise Server pelo Cliente exigirá uma autorização comprada separadamente.
- As Caixas de Correio são fornecidas para uso por Usuários Autorizados individuais e não devem ser usadas para a agregação de caixas de correio ou para outros propósitos de e-mail em massa.

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acesso baseado em navegador, somente pela web, ao e-mail, calendário e informações de contato na nuvem incluindo digitação antecipada de endereçamento, pastas de correio customizadas, delegação de e-mail e calendário.
- Caixa de correios de 1 GB (padrão, apenas modelo de e-mail fornecido pelo serviço)
- Proteção contra spam e vírus
- O IBM SmartCloud Notes Entry não inclui acesso offline, acesso baseado em IMAP (Internet Message Access Protocol), uso do cliente do IBM Notes ou a capacidade de contratar serviços opcionais para migração de e-mail existente para o serviço. Não permite que os assinantes usem os serviços de Blackberry com a respectiva conta.
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access para cada usuário do SmartCloud Notes Entry. Isto permite aos usuários o acesso por navegador ao IBM SmartCloud Notes e aos aplicativos do IBM Domino nas instalações.
- O Cliente tem permissão para usar o Domino Enterprise Server, sem encargos, com os propósitos a seguir:
 - Servidor de Passagem
 - Sincronização de Diretórios
 - Reservas de Sala
 - Roteamento de E-mail
 - Aplicativos de terceiros usados exclusivamente para propósitos de e-mail (por exemplo, antivírus, anti-spam, proteção contra perda de dados, proteção avançada contra ameaças, arquivamento/conformidade)
 - Mensagens em bancos de dados
 - Caixas de Correio Compartilhadas
 - Traveler
- Qualquer outro uso do Domino Enterprise Server pelo Cliente exigirá uma autorização comprada separadamente.
- As Caixas de Correio são fornecidas para uso por Usuários Autorizados individuais e não devem ser usadas para a agregação de caixas de correio ou para outros propósitos de e-mail em massa.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

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

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

Um nível premium de suporte incluindo o atendimento prioritário e resposta mais rápida aos problemas relatados.

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Todos os recursos do Advanced Support mais um Gerente do Premier Support que fale o idioma local, suporte proativo e entregáveis customizados.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Uma configuração única na qual os serviços prestados remotamente fornecem suporte para migrar e-mail, calendário e contatos do Notes.

1.1.16 Dispositivos Móveis

Os aplicativos de dispositivos móveis 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

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D
Connections Meetings Audio	•	•	N/D	N/D	•	N/D	N/D	N/D
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/D	N/D	N/D	N/D	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D

- ✓ Incluído
- Disponível
- N/D Indisponível

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 versões do arquivo a partir do IBM Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Conferência de áudio em reuniões na web para chamadas VoIP, gratuitas ou não, nas quais todos os usuários podem discar a partir de um computador ou telefone para ouvir e falar, gravar e reproduzir a reunião. Uma listagem de zonas e países associados está disponível em: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. O Cliente pode se inscrever esta wiki para receber avisos sobre quaisquer atualizações.

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

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

1.2.4 IBM Connections Compliance for Mail

Os recursos Email Archive e eDiscovery que permitem que os Clientes classifiquem, indexem, procurem e recuperem todo ou parte do conteúdo de e-mail utilizando uma interface da web com políticas de retenção, guarda de documentos, trilhas de auditoria e armazenamento ilimitado.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Os recursos Email Archive e eDiscovery que permitem que os Clientes classifiquem, indexem, procurem e recuperem todo ou parte do conteúdo de e-mail utilizando uma interface da web com políticas de retenção, guarda de documentos e trilhas de auditoria com 3 GB de armazenamento por usuário, agregados na organização do Cliente.

1.2.6 Additional Collaboration Storage

Armazenamento colaborativo adicional.

1.2.7 Step Up

Serviços em Nuvem designados como Step Up estão disponíveis somente para Clientes com licenças IBM no local em vigor com Subscrição e Suporte para o programa da IBM associado, que esteja ativo durante a subscrição do Serviço em Nuvem Step Up e que seja equivalente ao número de subscrições do Serviço em Nuvem.

2. Descrição de Segurança

As políticas de segurança de dados da IBM estão publicadas em <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e se aplicam a este Serviço em Nuvem, exceto conforme indicado abaixo. Qualquer mudança nas políticas de segurança de dados da IBM não comprometerá a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem está incluído na certificação Privacy Shield da IBM e aplica-se quando o Cliente escolhe hospedar o Serviço em Nuvem em um datacenter localizado nos Estados Unidos e está sujeito à Política de Privacidade Privacy Shield da IBM, disponível em http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.1 Informações Pessoais e Conteúdo Regulado

Este Serviço em Nuvem não foi concebido para atender a nenhum requisito de segurança específico para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este Serviço em Nuvem atende às necessidades do Cliente em relação ao tipo de conteúdo que o Cliente utiliza em conjunto com o Serviço em Nuvem.

2.2 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 próprias, bem como de tecnologia padrão de indústria, para bloquear ou filtrar Conteúdo que pareça ser indesejado, em grandes quantidades e/ou malicioso por natureza. IBM reserva-se o direito (mas não tem qualquer obrigação) de bloquear as comunicações de outras entidades na Internet, exibir previamente, revisar, sinalizar, filtrar, modificar, recusar ou remover todo ou qualquer Conteúdo. Essas ferramentas serão empregadas para o domínio do Cliente apenas quando: 1) o Cliente solicitar que a IBM ative as ferramentas para tal domínio e 2) 50% dos usuários associados a esse domínio estiverem ativos no Serviço em Nuvem.

2.3 Recuperação e Remoção de Dados

Após a expiração ou rescisão do Serviço em Nuvem, os dados do Cliente são destruídos dentro de 90 dias, de acordo com o procedimento padrão de remoção de dados. 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>). Os dados do SmartCloud Notes estão disponíveis por meio de replicação do lado do cliente. Dados do Web Mail Cloud estão disponíveis através de protocolos padrão de e-mail e calendário. Os dados de preferência do usuário e outros metadados, tais como subscrições de e-mail, regras de encaminhamento de e-mail, filtros de e-mail, opções de exibição de calendário etc., não são acessíveis por meio da API. Se esses dados forem necessários, a IBM os fornecerá no formato acordado de forma material e oportuna após a rescisão da subscrição. A IBM deve receber uma notificação por escrito acerca da necessidade destes dados antes, e nunca depois, do término do Período de Subscrição. Se os Clientes não solicitarem a devolução dos dados, a IBM deve apaga-los e torná-los irrecuperáveis, de acordo com a melhor prática da indústria.

2.4 Recuperação de Desastre

A IBM possui instalações para recuperação de desastre que é geograficamente distante do seu datacenter primário, com hardware, software e conectividade à Internet necessários, para a eventualidade das instalações de produção da IBM no datacenter primário ficarem indisponíveis.

Em caso de evento catastrófico, sendo "catastrófico" definido como "Força Maior", que significa caso fortuito, terrorismo, questões trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, desordens, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de negação de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de serviços públicos e conectividade de rede, ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço em Nuvem que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM restaurará o acesso do cliente aos serviços do Serviço em Nuvem da seguinte forma. A IBM fornecerá o hardware, o software e a infraestrutura de rede que permitirão que o Cliente retome o acesso ao 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 do Conteúdo do conjunto de dados do Conteúdo restaurado.

3. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido durante o período de subscrição. Este suporte técnico remoto para administradores se destina a complementar as equipes de suporte e de administração do Cliente, concedendo acesso a especialistas de suporte da IBM para problemas que o Cliente não é capaz de resolver. O acesso ao Suporte Padrão do IBM Connections Cloud está incluído como parte dos Serviços em Nuvem, conforme descrito acima. O acesso ao Suporte Avançado do IBM Connections Cloud está disponível por um encargo adicional; mais informações podem ser encontradas em <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

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

O Suporte Avançado do IBM Connections Cloud inclui Suporte de Gravidade 1 e suporte em escalada para outros problemas de outros níveis de gravidade com tratamento prioritário, objetivos de resposta mais rápidos e serviços de suporte adicionais.

Detalhes do suporte técnico podem ser encontrados em <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Descrição geral dos objetivos de resposta do Suporte Técnico do Connections Cloud

	Suporte Padrão	Suporte Avançado e Premier
Gravidade 1	Dentro de duas horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)	Dentro de 30 minutos (24 horas por dia, 7 dias por semana)
Gravidade 2	Dentro de duas horas em horário comercial	Dentro de uma hora
Gravidade 3	Dentro de duas horas em horário comercial	Dentro de duas horas
Gravidade 4	Dentro de duas horas em horário comercial	Dentro de duas horas

Se o Cliente obteve estes Serviços em Nuvem do Connections de um revendedor, os termos de suporte do Cliente podem variar – o Cliente deve entrar em contato com o revendedor para obter informações adicionais.

4. Informações de Autorização e Faturamento

4.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações distintas e vinculadas a cada Usuário Autorizado com acesso concedido ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Minuto** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Devem ser obtidas titularidades de Minuto suficientes para cobrir o número total de Minutos do Serviço em Nuvem, completas ou parciais, usados durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

4.2 Encargos de Configuração

Um único encargo de configuração inicial se aplica de acordo com o encargo e os termos de faturamento especificados no Documento de Transação.

4.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, pode ser calculado de maneira proporcional.

4.4 Encargos de Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

4.5 Encargos de Pagamento por Uso

Os encargos de Pagamento por Uso serão especificados em um Documento de Transação. O Cliente será faturado de acordo com o encargo especificado no Documento de Transação.

5. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito, pelo menos 45 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mensalmente, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 45 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 45 dias.

6. Software de Ativação

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente pela vigência do Serviço em Nuvem. Assim que a subscrição do Serviço em Nuvem tiver terminado, o Cliente deve cessar o uso do software de ativação e remover todas as cópias instaladas. Considerando 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 sob os termos do SLA, se houver, como um componente do Serviço em Nuvem, e está sujeito ao(s) contrato(s) de licença aplicável(is).

7. Comunicados

Comunicados são enviados do IBM Customer Services Group para o Cliente:

a. Atualizações de Serviço

Estes avisos prévios por e-mail para administradores do Cliente incluem mudanças visíveis no Serviço em Nuvem, novos recursos ou solicitações da IBM para garantir que o Cliente mantenha o uso completo dos serviços. Se nenhuma ação do Cliente for necessária, estes avisos são enviados, geralmente, duas semanas antes do final de semana de lançamento. Caso alguma ação, como por exemplo mudança de rede ou instruções do usuário, seja necessária, este aviso prévio será dado com antecedência adicional.

b. Notificações de Manutenção

Estes e-mails fornecem confirmação aos administradores de consumidores do Cliente de que a janela de manutenção reservada/planejada será usada. Geralmente, estes e-mails são enviados com 3 dias de antecedência, como um lembrete da próxima janela de manutenção. Notificações de acompanhamento são enviadas no fim da manutenção para permitir que os administradores do 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 direcionadas por e-mail, como por exemplo aquelas enviadas aos administradores de consumidores / destinatários do Cliente. Em vez disso, os assinantes veem um anúncio de manutenção no navegador com 3 dias de antecedência de uma janela de manutenção.

c. Notificações de Incidente

O IBM Customer Services Group notificará imediatamente os administradores do Cliente, por meio de vários canais de comunicação (página da web de status do datacenter, mensagens de texto SMS (de acordo com a subscrição) e mensagens de e-mail regulares e frequentes), no status de recuperação de serviço. Geralmente, estes avisos são enviados quando a IBM confirma o problema, durante o incidente para permitir que os administradores do Cliente saibam que a IBM está trabalhando no problema e, na conclusão do incidente, sinalizando que tudo foi resolvido. As

notificações são enviadas para os administradores no Cliente no caso de incidentes que impactam todo o serviço. A IBM poderá deixar de enviar notificações para pequenos problemas ou problemas que afetam um único ou poucos Clientes.

8. Informações Adicionais

8.1 Cookies do Serviço

O Cliente reconhece que o Serviço em Nuvem utiliza cookies que são colocados nos computadores dos usuários unicamente para facilitar a autenticação de sessão persistente e a seleção de rota de serviço para usuários. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais.

Apêndice A

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

1. Termos da Oracle aplicáveis ao Connections Docs e ao 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 USA, 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, deve se considerar que o termo "fornecedor IBM" inclui 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 USA, Inc. é uma terceira beneficiária dessa Descrição de Serviço e do contrato a que está sujeita, (2) o Cliente só pode transferir subscrições para o Serviço em Nuvem mediante o envio de aviso prévio por escrito à IBM e, de outra forma, nos termos da Descrição de Serviço e do contrato ao qual está sujeito, (3) o Cliente não pode publicar os resultados de testes de benchmark executados na Tecnologia Outside In sem permissão prévia por escrito, (4) a IBM poderá informar aos fornecedores IBM sobre os resultados de verificação de conformidade relacionados a componentes de tais fornecedores da IBM, (5) na medida permitida pela lei aplicável, o Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") não será aplicável.

2. Usos Proibidos

Vedação ao Uso de 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 graves danos físicos ou ambientais ("Uso de Alto Risco"). Os exemplos de Uso de Alto Risco incluem, dentre outros: aeronaves ou outros meios de transporte em massa, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamentos médicos implantáveis, 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 controladores, cuja falha não resultaria em morte, lesão corporal ou grave dano físico ou ambiental. Esses aplicativos que não são controladores podem se comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não devem ser direta ou indiretamente responsáveis pela função de controle.