

„IBM Connections Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

1.1 „IBM Connections Cloud“

IBM siūlo šias paslaugas kaip iš anksto supakuotus paketus, kaip atskiras paslaugas ir kaip priedus.

1.1.1 Paketiniai „IBM Cloud Service“ pasiūlymai

„Connections Cloud S1“	„Connections Social Cloud“, „Connections Meetings Cloud“, „Verse“, „SmartCloud Notes“, „Traveler for SmartCloud Notes“, „Connections Docs Cloud“, Programos mobiliesiems, Svečio prieiga
„Connections Cloud S2“	„Connections Social Cloud“, „Connections Meetings Cloud“, Programos mobiliesiems, Svečio prieiga

1.1.2 Atskiri „IBM Cloud Service“ pasiūlymai

- „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“

- Visos „Connections Cloud S2“ funkcijos
- Visos „Connections Docs Cloud“ funkcijos
- Visos „IBM Verse“ funkcijos
- Visos „SmartCloud Notes“ funkcijos
- Visos „SmartCloud Notes Traveler Services“ funkcijos

1.1.4 „IBM Connections Cloud S2“

- Visos „Connections Social Cloud“ funkcijos
- Visos „Connections Meetings Cloud“ funkcijos (įmonės įdiegtis)

1.1.5 „IBM Connections Social Cloud“

- Socialinio tinklo valdymo pultas – vienas Kliento socialinio verslo tinklo rodinys su prieiga prie taikomųjų programų ir susitikimų, renginių ir turinio rodinys, skirtas prieiti prie vykdomų darbo elementų, palaikymo forumų, profilio ir saugyklos informacijos.
- Žmonės – tvarkykite Kliento profilį ir kontaktus Kliento verslo tinkle Kliento organizacijos viduje ir už jos ribų.

- Failų saugykla ir bendrinimas – galimybė įkelti ir saugoti failus centralizuotoje bibliotekoje, kurioje galima kontroliuoti prieigą prie failų, nustatant jų privatumą arba bendrą naudojimą su atskirais vartotojais arba grupėmis kaip skaitytojais arba autoriais. Teikiama failo informacija, pavyzdžiui, naujinimai, versijos istorija, komentarai, atsisiuntimo istorija, žymėjimas ir failo priregistravimo ir išregistravimo informacija. Galima atsisiusti failų perkėlimo iš kompiuterio į debesį palaikymo priedus. Apima 1 TB saugyklą.
- Bendruomenės, interneto dienoraščiai ir „Wiki“ puslapiai – galimybė dirbti kartu naudojant bendrintus failus, veiktus ir žymes, kurti ir bendrinti naujas bendruomenes, naudojant tinkintas teises, ieškoti bendruomenėse turinio, siųsti bendruomenėje el. laiškus, kurti ir tvarkyti bendruomenės apklausas, kurti „wiki“ puslapius, interneto dienoraščius ir idėjų interneto dienoraščius bei diskusijų forumus.
- Veiklos – komandos užduočių, pavyzdžiui, darbų sąrašo, informacijos ir veiksmų, susijusių su tema arba susitikimu, vieta.
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite Kliento kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkintas grupes ir kontaktinę informaciją.
- „IBM Connections“ ir „IBM Sametime“ skirtos mobiliųjų telefonų programos
- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

1.1.6 „IBM Connections Files Cloud“

Galimybė įkelti, saugoti ir bendrinti failus centralizuotoje bibliotekoje, kurioje galima kontroliuoti prieigą prie failų, nustatant jų privatumą arba bendrą naudojimą su atskirais vartotojais arba grupėmis kaip skaitytojais arba autoriais. Klientas gali tvarkyti savo profilius ir kontaktus Kliento verslo tinkle organizacijos viduje ir už jos ribų, kviešti svečius peržiūrėti bendrintą turinį arba su šiuo turiniu dirbti. Prieinami priedai, kurie leidžia Klientui perkelti failus iš stalinio kompiuterio į debesį ir atvirkščiai, ir programos mobiliesiems, kurios leidžia Klientui pasiekti failus mobiliuosiuose įrenginiuose. Pasirinkti failai sinchronizuojami visuose vartotojo stalinuose kompiuteriuose ir mobiliuosiuose įrenginiuose. Apima 1 TB saugyklą.

1.1.7 „IBM Connections Meetings Cloud“

Internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomas programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Įsigijus šią paslaugą galima vadovauti susitikimams, kuriuose dalyvautų ne daugiau nei 14 dalyvių, ne daugiau nei 199 dalyviai arba ne daugiau nei 999 dalyviai. Be to, ją galima įsigyti kaip „Enterprise Deployment“, kai vadaus dalyviai turi paslaugos prenumeratą. Visuose susitikimuose be apribojimų gali dalyvauti už Kliento įmonės ribų esantys dalyviai.

1.1.8 „IBM Connections Chat Cloud“

Tiesioginiai pranešimai su kontaktų sąrašu, buvimo informacija ir vienakrypčiai garso vaizdo skambučiai, pasiekiami per naršyklę, „Notes“ įdėtasis klientas, savarankiškas klientas ar programa mobiliesiems.

1.1.9 „IBM Verse“

- Veikimu internete pagrįstas paštas, kalendorius ir kontaktų informacija debesyje, įskaitant veiksmų, kurie reikalauja dėmesio, sekimą, analize pagrįstą svarbių žmonių ir turinio identifikavimą, išsamią paiešką, tiesioginę priedų ir „Connections Files“ peržiūrą, komandinės analizės paslaugas, pašto gijų palaikymą ir „IBM Notes“ kliento teises (apima programinės įrangos atsisiuntimą).
- Kiekvienam „Cloud Service“ vartotojui priskirta 50 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Galimybė įkelti, saugoti ir bendrinti asmeninius failus
- 30 gigabaitų asmeninių failų saugykla
- Skelbimo ir peržiūros būsenų atnaujinimai
- Profilio kūrimas ir darbas su profiliais Kliento organizacijoje arba tinkle
- „Verse“ skirtos taikomosios programos mobiliesiems

- Prieiga prie el. pašto per „IBM Verse“ arba „SmartCloud Notes“ žiniatinklio funkcijas
- Apima vieną „IBM Domino Enterprise Client Access“ teisę vienam „Verse“ vartotojui. Įmonėje naudojamas „IBM Verse“, „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomas programos vartotojai gali pasiekti naudodami „IBM Notes“ kliento prieigą.
- Klientui leidžiama nemokamai naudoti „Domino Enterprise“ serverį toliau nurodytais tikslais:
 - Perdavimo serveris
 - Katalogo sinchronizavimas
 - Kambariai ir rezervavimai
 - Pašto nukreipimas
 - Trečiosios šalies taikomosios programos naudojamos išskirtinai pašto tikslais (pvz., apsauga nuo virusų ir nepageidaujamų laiškų, apsauga nuo duomenų praradimo, išplėstinė apsauga nuo grėsmių, archyvavimas / atitiktis).
 - Paštas duomenų bazėse
 - Bendrai naudojamos pašto dėžutės
 - „Traveler“
- Bet kokiam kitam „Domino Enterprise“ serverio naudojimas Klientui reikės įsigyti teises atskirai.
- Pašto dėžutės teikiamos naudoti individualiai įgaliotiesiems vartotojams ir nėra skirtos naudoti kaip pašto dėžučių sanakaupa ar kitais masinių laiškų tikslais.

1.1.10 „IBM SmartCloud Notes“

- „IBM Notes“ klientas (apima programinės įrangos atsisiuntimą) ir žiniatinklyje veikiantis el. paštas, kalendorius ir kontaktų informacijos debesyje, įskaitant įvedimo prieš užbaigiant adresavimą, tinkintus pašto aplankus, pašto ir kalendoriaus perdavimą. Kliento įmonės paskyrą galima nustatyti tik paslaugos arba hibridinėje konfigūracijoje (hibridinė konfigūracija apima įmonėje įdiegtą „Domino“ aplinką).
- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- Kiekvienam „Cloud Service“ vartotojui priskirta 25 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.
- Apima vieną „IBM Domino Enterprise Client Access“ teisę vienam „SmartCloud Notes“ vartotojui. „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomas programos vartotojai gali pasiekti naudodami naršyklę arba „IBM Notes“ kliento prieigą.
- Klientui leidžiama nemokamai naudoti „Domino Enterprise“ serverį toliau nurodytais tikslais:
 - Perdavimo serveris
 - Katalogo sinchronizavimas
 - Kambariai ir rezervavimai
 - Pašto nukreipimas
 - Trečiosios šalies taikomosios programos naudojamos išskirtinai pašto tikslais (pvz., apsauga nuo virusų ir nepageidaujamų laiškų, apsauga nuo duomenų praradimo, išplėstinė apsauga nuo grėsmių, archyvavimas / atitiktis).
 - Paštas duomenų bazėse
 - Bendrai naudojamos pašto dėžutės
 - „Traveler“
- Bet kokiam kitam „Domino Enterprise“ serverio naudojimas Klientui reikės įsigyti teises atskirai.
- Pašto dėžutės teikiamos naudoti individualiai įgaliotiesiems vartotojams ir nėra skirtos naudoti kaip pašto dėžučių sanakaupa ar kitais masinių laiškų tikslais.

1.1.11 „IBM SmartCloud Notes Entry“

- Tik žiniatinklio naršyklėje veikianti prieiga prie el. pašto, kalendoriaus ir kontaktų informacijos debesyje, įskaitant įvedimo prieš užbaigiant adresavimą, tinkintus pašto aplankus, pašto ir kalendoriaus perdavimą.
- 1 GB pašto dėžutė (standartinė, tik paslaugos teikimo pašto šablonas)
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- „IBM SmartCloud Notes Entry“ neapima prieigos neprisijungus, IMAP pagrįstos prieigos, „IBM Notes“ kliento naudojimo arba galimybės sudaryti pasirenkamų paslaugų sutartį dėl esamo pašto perkėlimo į paslaugą. Prenumeratoriai negali naudoti „Blackberry“ paslaugų savo paskyroje.
- Apima „IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry“ vartotojo ribotojo laikotarpio licenciją. Įmonėje naudojamas „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomąsias programas vartotojai gali pasiekti naudodami naršyklę.
- Klientui leidžiama nemokamai naudoti „Domino Enterprise“ serverį toliau nurodytais tikslais:
 - Perdavimo serveris
 - Katalogo sinchronizavimas
 - Kambariai ir rezervavimai
 - Pašto nukreipimas
 - Trečiosios šalies taikomosios programos naudojamos išskirtinai pašto tikslais (pvz., apsauga nuo virusų ir nepageidaujamų laiškų, apsauga nuo duomenų praradimo, išplėstinė apsauga nuo grėsmių, archyvavimas / atitiktis).
 - Paštas duomenų bazėse
 - Bendrai naudojamos pašto dėžutės
 - „Traveler“
- Bet kokiam kitam „Domino Enterprise“ serverio naudojimui Klientui reikės įsigyti teises atskirai.
- Pašto dėžutės teikiamos naudoti individualiai įgaliojiesiems vartotojams ir nėra skirtos naudoti kaip pašto dėžučių sandėlis ar kitais masinių laiškų tikslais.

1.1.12 „IBM Web Mail Cloud“

- Žiniatinklyje veikiantis paštas, kalendorius ir kontaktai su gautų laiškų aplanku, kuriame galimas pranešimų rodinys, sistemos ir vartotojo sukurti aplankai, galimybė nuvilkti pranešimus į aplankus. Asmeninių ir įmonės kalendorių bei kontaktų sąrašų palaikymas.
- Kiekvienam vartotojui priskirta 25 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.

1.1.13 „IBM Connections Cloud Advanced Support“

Aukščiausios kokybės palaikymo lygis, įskaitant prioritetinį tvarkymą ir greitesnę reakciją į praneštas problemas.

1.1.14 „IBM Connections Cloud Premier Support“

Visos „Advanced Support“ funkcijos bei vietos kalba kalbantis „Premier Support“ vadovas, aktyvus palaikymas ir pritaikyti rezultatai.

1.1.15 „IBM Cloud Migration Service for Notes“

Vienartinė sąranka, kurios metu naudojant nuotolines paslaugas teikiamas palaikymas perkeliant „Notes“ el. paštą, kalendorių ir kontaktus.

1.1.16 Mobilieji

Vietos taikomosios programos mobiliesiems pasiekiamos atitinkamose „IBM Connections“, „IBM Sametime“, „IBM Meetings“ ir „IBM Traveler for SmartCloud Notes“ programų parduotuvėse.

1.2 Pasirenkamos funkcijos

	„Cloud S1“	„Cloud S2“	„Social“	„Files“	„Meetings“	„Verse“	„Notes“	„Notes Entry“
„Connections Docs“	✓	•	•	•	Netaikoma	•	Netaikoma	Netaikoma
„Connections Meetings Audio“	•	•	Netaikoma	Netaikoma	•	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma
„Traveler for SmartCloud Notes“	✓	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	✓	•	•
„Connections Compliance Entry for Mail“	•	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	•	•	•
„Connections Compliance for Mail“	•	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	Netaikoma	•	•	•
Papildoma bendradarbiavimo saugykla	•	•	•	•	Netaikoma	•	Netaikoma	Netaikoma

✓ Įtraukta

• Galimas

Netaikoma Negalima

1.2.1 „IBM Connections Docs Cloud“

Teksto apdorojimo, skaičiuoklių ir pristatymų rengyklės su bendradarbiavimo redaguojant palaikymu realiuoju laiku ir kontekstiniais komentarais ir diskusijomis bei failo versijos tvarkymu naudojant „IBM Connections Social Cloud“.

1.2.2 „IBM Connections Meetings Audio Cloud“

Balso konferencijos žiniatinklio susitikimuose, skirtos „VoIP“, mokamoms ir nemokamoms linijoms, kai visi vartotojai gali surinkti numerį naudodami kompiuterį arba telefoną, klausytis susitikimo garso, kalbėti jame bei įrašyti ir atkurti susitikimą. Sričių ir susijusių šalių sąrašas pateikiamas čia: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Klientas gali prenumeruoti šį „wiki“ puslapį, kad gautų pranešimus apie visus naujinius.

1.2.3 „IBM SmartCloud Notes Traveler Services“

Paštas, kalendorius ir kontaktai palaikomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Dvikrypčio, perkeliama, rankinio arba suplanuoto pašto, elektroninių kalendorių ir elektroninių kontaktų sinchronizavimo palaikymas palaikomuose įrenginiuose.

1.2.4 „IBM Connections Compliance for Mail“

Naudodami el. pašto archyvo ir „eDiscovery“ funkcijas, Klientai gali klasifikuoti, indeksuoti, ieškoti ir nuskaityti visą laiškų turinį arba jo dalį naudodami žiniatinklio sąsają su išsaugojimo strategijomis, sulaikymu teisiniais tikslais, audito įrašais ir neribota saugykla.

1.2.5 „IBM Connections Compliance Entry for Mail“

Naudodami el. pašto archyvo ir „eDiscovery“ funkcijas, Klientai gali klasifikuoti, indeksuoti, ieškoti ir nuskaityti visą laiškų turinį arba jo dalį naudodami žiniatinklio sąsają su išsaugojimo strategijomis, sulaikymu teisiniais tikslais, audito įrašais ir 3 GB saugykla kiekvienam vartotojui visoje Kliento organizacijoje.

1.2.6 Papildoma bendradarbiavimo saugykla

Papildoma bendradarbiavimo saugykla.

1.2.7 Aukštesnė versija

Aukštesnės versijos „Cloud Services“ paslaugos, priskirtos kaip pasiekiamos tik esamiems IBM licenciatams, turintiems susietos IBM programos prenumeratą ir palaikymą. Ta programa yra aktyvi „Step Up Cloud Service“ prenumeratos laikotarpiu ir atitinka „Cloud Service“ prenumeratų skaičių.

1.3 „Dual Entitlement“ pasiūlymai

1.3.1 „IBM Mail Dual Entitlement“

- „IBM Verse“ prenumerata
- Teisė naudoti „IBM Domino Messaging Client Access License“, „IBM Domino Messaging Server“

1.3.2 „IBM Mail Dual Entitlement plus Applications“

- „IBM Verse“ prenumerata
- Teisė naudoti „IBM Domino Enterprise“ Kliento prieigos licenciją, „IBM Domino Enterprise“ serveris

1.3.3 „IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1“

- „Connections Cloud S1“ prenumerata
- Teisė naudoti „IBM Domino Enterprise“ Kliento prieigos licenciją, „IBM Domino Enterprise“ serveris

1.3.4 „IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration“

- „Connections Cloud S1“ prenumerata
- Teisė naudoti „IBM Domino Enterprise Client Access License“, „IBM Domino Enterprise Server“, „IBM Connections“, „IBM Sametime Complete“

2. Saugos aprašas

IBM duomenų saugos politikos nuostatos yra paskelbtos <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> ir taikomos šiai „Cloud Service“, išskyrus atvejus, nurodytus toliau. Jokie IBM duomenų saugos politikos nuostatų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ įtraukiama į IBM Privatumo apsaugos sertifikavimą ir taikoma, kai Klientas pasirenka saugoti „Cloud Service“ JAV esančiame duomenų centre, ir jai taikoma IBM Privatumo apsaugos privatumo politika, kurią rasite apsilankę http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.1 Asmeninė informacija ir Reguluojamasis turinys

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikantis specifinių tvarkomo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Kliento atsakomybė yra nustatyti, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius atsižvelgiant į tai, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“.

2.2 Turinio filtravimas

„IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Web Mail Cloud“ naudoja įrankius, skirtus „Cloud Services“ stebėti, pašto šiukšlių ir virusų atakoms tirti, nuosavybės teisėms ir pramonės standarto technologijų priemonėms taikyti, siekiant blokuoti arba filtruoti nepageidautiną, didelės apimties ir (arba) kenkėjiškos kilmės Turinį. IBM pasilieka teisę (tačiau be jokių įsipareigojimų) blokuoti kitų subjektų ryšius internete, iš anksto patikrinti, peržiūrėti, pažymėti, filtruoti, modifikuoti, atmesti arba pašalinti dalį arba visą Turinį. Šie įrankiai bus Kliento domene tik tuo atveju, kai: 1) Klientas paprašys IBM aktyvinti įrankius tokia domene ir 2) 50 % vartotojų, susijusių su šiuo domenu, bus aktyvūs „Cloud Service“.

2.3 Duomenų gavimas ir šalinimas

Pasibaigus „Cloud Service“ galiojimo laikui arba nutraukus jos naudojimą, kliento duomenys sunaikinami per 90 dienų, laikantis standartinių duomenų šalinimo procedūrų. „Cloud Service“ naudojimo metu IBM teikia API prieigą per „Social Business“ priemonių komplektą (<https://www.ibm.com/social>). „SmartCloud Notes“ duomenys pasiekiami atliekant replikavimą kliento pusėje. „Web Mail Cloud“ duomenys pasiekiami per standartinius pašto ir kalendoriaus protokolus. Pirminiai vartotojų duomenys ir kiti metaduomenys (pavyzdžiui, bet neapsiribojant, el. parašai, pašto peradresavimo taisyklės, pašto filtrai, kalendoriaus rodymo parinktys ir t. t.) per API nepasiekiami. Jei reikalingi šie duomenys, IBM pateiks juos sutartu formatu, skaičiuojant laiką ir medžiagas, pasibaigus prenumeratos laikotarpiui. Apie duomenų poreikį IBM privalo gauti pranešimą raštu iš anksto ir ne vėliau nei baigiasi prenumeratos laikotarpis. Jeigu klientai nepateikia prašymo pateikti duomenis, IBM duomenis ištrins ir pavers juos nepasiekiamais, taikydama geriausias pramonės praktikas.

2.4 Avarinis atkūrimas

IBM turi nuo pagrindinio duomenų centro geografiškai nutolusią avarinio atkūrimo infrastruktūrą kartu su technine ir programine įranga bei interneto ryšiu tam atvejui, jei IBM gamybos infrastruktūros pagrindinių duomenų centre taptų nepasiekiamos.

Susidarius katastrofiškoms sąlygoms (katastrofiškos sąlygos apibrėžiamos kaip „Force Majeure“ – nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsisakymą teikti paslaugas ir kiti kenkėjiški veiksmai, priemonių ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „Cloud Service“ tapo nepasiekiamas, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo suvaldyti), IBM atstatys Kliento prieigą prie „Cloud Service“ paslaugų, kaip aprašyta toliau. IBM teiks techninę, programinę įrangą ir tinklo infrastruktūrą, kad Klientas galėtų atnaujinti prieigą prie „Cloud Service“ per atstatymo laiką (RTO), per 12 valandų po avarijos paskelbimo. Aplinka bus atkurta, naudojant naujausią Turinio atsarginę kopiją, per atstatymo laiką (RTO), ne vėliau nei 8 valandos po atkurto Turinio duomenų rinkinio Turinio praradimo.

3. Techninis palaikymas

Techninis palaikymas teikiamas prenumeratos laikotarpiu. Šis nuotolinis techninis palaikymas administratoriams skirtas padėti Kliento palaikymo ir administravimo personalui užtikrinamas prieigą prie IBM palaikymo specialistų, spręsti problemas, kurių Klientas negali išspręsti pats. Kaip aprašyta anksčiau, prieiga prie „IBM Connections Cloud Standard Support“ įtraukta kaip „Cloud Services“ paslaugų dalis. Prieiga prie „IBM Connections Cloud Advanced Support“ galima už papildomą mokestį. Daugiau informacijos rasite <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

„IBM Connections Cloud Standard Technical Support“ apima 1 Sudėtingumo lygio palaikymą ir kitų Sudėtingumo lygio problemų išplėstinį palaikymą.

„IBM Connections Cloud Advanced Support“ apima 1 Sudėtingumo lygio palaikymą ir kitų Sudėtingumo lygio problemų išplėstinį palaikymą, taikant prioritetinį tvarkymą, spartesnį atsaką ir papildomas palaikymo paslaugas.

Išsamią techninio palaikymo informaciją rasite <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

„Connections Cloud Technical Support“ atsakymo tikslų apžvalga:

	Standartinis palaikymas	„Advanced“ ir „Premier“ palaikymas
1 sudėtingumo lygis	Per dvi valandas (7 dienas per savaitę, visą parą)	Per 30 minučių (7 dienas per savaitę, visą parą)
2 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per vieną valandą
3 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per dvi valandas
4 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per dvi valandas

Jei Klientas įsigijo šias „Connections Cloud Services“ iš perpardavinėtojo, Kliento palaikymo sąlygos gali skirtis. Norėdami gauti daugiau informacijos, susisieki su Kliento perpardavėju.

4. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- a. **Įgaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienam unikaliam Įgaliotajam vartotojui bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiais priemonėmis suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- b. **Minutė** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Reikia įsigyti Minutės teises, pakankamas bendram „Cloud Service“ naudojamų visų arba dalies Minučių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

4.2 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

4.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

4.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

4.5 Mokėjimo už naudojimą mokesčiai

Mokėjimo už naudojimą mokesčiai bus nurodyti Operacijų dokumente. Klientas bus apmokestintas pagal Operacijų dokumente nurodytą tarifą.

5. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 45 dienas iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 45 dienas iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus šiam 45 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

6. Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ ir tik „Cloud Service“ termino laikotarpiu. Klientui nutraukus „Cloud Service“ prenumeratą, Klientas privalo nebenaudoti įgalinimo programinės įrangos ir pašalinti visas įdiegtas kopijas. Jei įgalinimo programinėje įrangoje yra pavyzdinis kodas, Klientas papildomai turi teisę kurti išvestinius pavyzdinio kodo darbus ir naudoti juos nepažeidžiant šios teisės. Įgalinimo programinė įranga yra teikiama remiantis PLS, jei tokia yra, kaip „Cloud Service“ komponentas ir jai galioja taikoma (-os) licencinė (-ės) sutartis (-ys).

7. Bendravimas

Klientui pranešimai siunčiami iš IBM Klientų aptarnavimo grupės

- a. Paslaugos naujinimai

Šiuose Kliento klientų administratoriams skirtuose el. laiškų pranešimuose įtraukti matomi paslaugos keitimai, naujos funkcijos arba IBM užklausos, siekiant užtikrinti visavertį Kliento „Cloud Service“ paslaugų naudojimą. Paprastai, jei nereikia atlikti veiksmų, jie siunčiami 2 savaites prieš išleidimo savaitgalį. Papildomas išankstinis pranešimas siunčiamas, jei reikia atlikti veiksmą, pavyzdžiui, pakeisti tinklą arba vartotojo instrukcijas.

b. Prižiūros pranešimai

Šiuose el. laiškuose Kliento klientų administratoriams pateikiamas patvirtinimas, kad bus naudojamas rezervuotas / suplanuotas priežiūros laikotarpis. Šie pranešimai paprastai siunčiami prieš 3 dienas, kaip priminimai apie būsimą priežiūros langą. Paskesni pranešimai siunčiami užbaigus priežiūros darbus, kad Kliento klientų administratoriai žinotų apie priežiūros pabaigą. Informacija apie kitą priežiūros langą taip pat pateikiama <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Prenumeratoriai negauna tokių tiesioginių pranešimų el. laišku, kokie siunčiami Kliento klientų administratoriams / gavėjams. Vietoj to, prenumeratoriai prieš 3 dienas naršyklės lange mato pranešimus apie priežiūros langą.

c. Pranešimai apie incidentus

IBM Klientų aptarnavimo grupė nedelsdama įvairiais ryšio kanalais (duomenų centro būsenos žiniatinklio puslapyje, SMS teksto pranešimais (prenumeruojama) ir įprastais bei dažniais el. laiškais) informuos Kliento klientų administratorius apie paslaugos atkūrimo būseną. Šie pranešimai paprastai siunčiami, kai IBM patvirtina problemą, incidento metu, pranešant Kliento klientų administratoriams, kad problemą stengiamasi pašalinti, ir incidentui pasibaigus, nurodant, kad problema pašalinta. Pranešimai Kliento klientų administratoriams siunčiami, kai problema turi įtakos visai paslaugai. IBM gali nesiųsti pranešimų dėl nedidelių problemų arba problemų, kurios turi įtakos vienam ar keliems klientams.

8. Papildoma informacija

8.1 Paslaugos slapukai

Klientas supranta, kad „Cloud Service“ naudoja slapukus, kurie laikomi vartotojų kompiuteriuose išskirtinai tam, kad palengvintų vartotojams nuolatinį seanso autentifikavimą ir paslaugos maršruto pasirinkimą. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų asmens informaciją.

8.2 „Dual Entitlement“ pasiūlymai

„Dual Entitlement“ pasiūlymams, dar vadinamiems „Hybrid Entitlement“ pasiūlymais, taikomos „Naudojimo sąlygos – bendrosios „Cloud“ pasiūlymų sąlygos“ bei toliau nurodytos papildomos sąlygos ir apribojimai:

- a. Naudodamas „Dual Entitlement“ pasiūlymus, kurie apima „IBM Domino Enterprise“ serverį, Klientas gali diegti neribotą skaičių „IBM Domino Enterprise“ serverių, kurie palaiko „Domino“ taikomųjų programų teikimą „Dual Entitlement“ pasiūlymų įgaliojimų vartotojams vietoje be papildomo mokesčio. Jei Klientas anksčiau įsigijo CEO licencijų, suteikiančių teisę naudoti vieną ar kelias su „Dual Entitlement“ pasiūlymu teikiamas Programas, tuomet tol, kol galios „Cloud Service“ prenumerata, įsigyta naudojantis „Dual Entitlement“ pasiūlymais, Kliento TSD nurodytas teisių skaičius bus nustatytas, atsižvelgiant į Klientui taikomą reikalavimą turėti pakankamą CEO licencijų, skirtų visiems taikomiems Kliento Įmonės CEO vartotojams, skaičių, kaip nurodyta pirmoje IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties (Z125-5831-09) 3.7 skyriaus „CEO produktų kategorijos“ pastraipoje.
- b. Jei Klientas turi „S&S“, galiojančius anksčiau įsigytoms Programų licencijoms, kurios yra tos pačios Programos, nurodytos šių „Dual Entitlement“ paslaugų aprašo 1 skyriuje, IBM sutinka be papildomo mokesčio pratęsti Kliento „Dual Entitlement“ pasiūlymo „Cloud Service“ prenumeratos laikotarpiui „S&S“ tokiam licencijų skaičiui, kuris neviršys Programos licencijų, suteiktų kaip „Cloud Service“ teisės, skaičiaus, atsižvelgiant į tų licencijų taikomas Sutarties sąlygas.

Jei „Dual Entitlement“ pasiūlymo teisių skaičius yra mažesnis už visą Kliento Programos licencijų, skirtų kiekvienai tokiai Programai, skaičių, Klientas turės atnaujinti likusių Programos licencijų „S&S“.

Jeigu pasibaigus „Dual Entitlement“ pasiūlymo prenumeratai Klientas nuspręs tęsti, naudodamas visas arba kelias anksčiau įsigytas Programos licencijas, kurioms nebuvo taikomi „S&S“ mokesčiai, Klientas galės atnaujinti Kliento „S&S“, skirtus anksčiau įsigytoms Programoms, užsakydamas ir apmokėdamas Programinės įrangos prenumeratos ir palaikymo atkūrimą.

A priedas

Toliau nurodytos sąlygos skirtos trečiosios šalies tiekėjams, su kuriais IBM bendrauja tiekdamą šią „Cloud Service“, todėl IBM turi perduoti šias sąlygas Klientui. Šiame A priede „Įmonė“ reiškia IBM. Sutikimas su šiuo IBM „Cloud Service“ aprašu apima sutikimą su toliau nurodytomis tiekėjo sąlygomis, įtrauktomis į šį Priedą.

1. „Connections Docs“ ir „Connections Meetings“ taikomos „Oracle“ sąlygos

Į „Cloud Services“ įtraukta „Outside In“ filtravimo ir dokumentų peržiūros technologija („Outside In“ technologija), kurią teikia „Oracle USA, Inc.“ („Oracle“). Sąvoka „Outside In Technology“ apima bet kokią „Oracle“ jos tiekėjų licencijuotą technologiją. Šiame Paslaugos apraše ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygose sąvoka „IBM tiekėjas“ reiškia „Oracle“ ir jos tiekėjus. Papildomai prie šių Paslaugos aprašo ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygų, naudodamas „Outside In“ technologiją Klientas aiškiai sutinka, kad: (1) pagal šį Paslaugos aprašą ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygas „Oracle USA, Inc.“ yra trečioji šalis – naudos gavėja, (2) Klientas gali perduoti „Cloud Service“ prenumeratas tik pateikęs IBM išankstinį pranešimą raštu ir laikydamasis kitų šio Paslaugos aprašo ir sutarties, kuriai jis taikomas, sąlygų, (3) be išankstinio raštiško leidimo Klientas negali publikuoti kontrolinio testo, vykdyto naudojant „Outside In“ technologiją, rezultatų, (4) IBM gali informuoti IBM tiekėjus apie atitikties tikrinimo rezultatus, susijusius su tokiais IBM tiekėjų komponentais, (5) kiek tai leidžia taikoma teisė, Vieningasis kompiuterinės informacijos sandorių aktas (angl. Uniform Computer Information Transactions Act – UCITA) netaikomas.

2. Draudžiamas naudojimas

Jokio didelės rizikos naudojimo: Klientas negali „Cloud Service“ naudoti jokia būdu ir jokiaje situacijoje, kai „Cloud Service“ triktis gali sukelti mirtį ar rimtai fiziškai sužeisti bet kokį asmenį, taip pat sukelti rimtą fizinę ar aplinkosauginę žalą („Didelės rizikos naudojimas“). Didelės rizikos naudojimo pavyzdžiai apima neapsiribojant: orlaivį ar kitas masinio žmonių gabenimo priemones, branduolinius arba cheminius įrenginius, gyvybės palaikymo sistemas, implantuojamą medicinos įrangą, motorines transporto priemones ar ginkluotės sistemas. Didelės rizikos naudojimas neapima „Cloud Service“ naudojimo administraciniais tikslais, konfigūravimo duomenims, inžinerijos ir (arba) konfigūravimo įrankiams ar kitoms ne valdymo taikomosios programoms saugoti, kai jų triktis negali sukelti mirties, sužeisti ar padaryti rimtos fizinės arba aplinkosauginės žalos. Šios ne valdančios taikomosios programos gali komunikuoti su valdančiomis programomis, bet jos negali būti tiesiogiai ar netiesiogiai atsakingos už valdymo funkciją.