

IBM Connections Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM Connections Cloud

IBM nabízí tyto služby formou balíků, samostatných služeb nebo doplňků.

1.1.1 Spojené nabídky IBM Cloud Service v jednom balíku

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, mobilní aplikace, přístup uživatele typu Host
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, mobilní aplikace, přístup uživatele typu Host

1.1.2 Stand Alone IBM Cloud Service Offerings

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Priority Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Všechny funkce produktu Connections Cloud S2
- Všechny funkce produktu Connections Docs Cloud
- Všechny funkce produktu IBM Verse
- Všechny funkce produktu SmartCloud Notes
- Všechny funkce produktu SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Veškeré funkce produktu Connections Social Cloud
- Všechny funkce produktu Connections Meetings Cloud (podniková implementace)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard - jediný pohled na sociální obchodní síť Zákazníka s přístupem k aplikacím a schůzkám, s možností prohlížet události a obsah za účelem přístupu k rozpracovaným položkám, fóra týkající se podpory, profil a informace o úložišti.
- Lidé - správa profilu Zákazníka a kontaktních informací v rámci celé obchodní sítě uvnitř organizace Zákazníka i mimo ni.
- Ukládání a sdílení souborů - schopnost odesílat a ukládat soubory v centralizované knihovně, kde může být řízen přístup k souborům (soubory mohou být soukromé nebo mohou být sdíleny s

jednotlivými skupinami uživatelů, jako jsou čtenáři nebo autoři). Poskytovány jsou informace o souborech, jako jsou aktualizace, historie verzí, komentáře, historie stahování, označování pomocí příznaků a funkce zapůjčení/uvolnění souborů. Doplnky pro podporu přenosu souborů ze stolního počítače do cloudu jsou dostupné ke stažení. Zahrnuje 1TB úložiště.

- Komunity, blogy a wiki - schopnost spolupracovat s lidmi se sdílenými soubory, aktivitami a záložkami, schopnost vytvářet a sdílet nové komunity s přizpůsobenými povoleními, vyhledávat obsah v rámci komunit, odesílat e-maily v rámci komunity, vytvářet a spravovat průzkumy komunity, vytvářet wiki, blogy, kreativní blogy a diskusní fóra.
- Aktivity - týmový prostor pro úkoly, jako je sledování plánovaných úkolů, informací a akcí souvisejících s určitým tématem nebo schůzkou.
- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections a IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, jenž je s nimi sdílen, včetně podmnožiny funkcí pro sociální spolupráci v rámci služby a možnosti schůzek.

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Schopnost odesílat, ukládat a sdílet soubory v centralizované knihovně, kde může být řízen přístup k souborům a soubory mohou být soukromé nebo mohou být sdíleny s jednotlivými skupinami uživatelů, jako jsou čtenáři nebo autoři. Zákazník může spravovat své profily a kontaktní informace v rámci celé obchodní sítě uvnitř organizaci i mimo ni a pozvat hosty k zobrazení nebo práci na obsahu, který s nimi sdílel. Pomocí modulů plug-in může Zákazník přenášet soubory ze stolního počítače do cloudu a mobilní aplikace umožňují přístup k souborům z mobilních zařízení. Vybrané soubory jsou synchronizovány mezi stolními počítači a mobilními zařízeními uživatelů. Zahrnuje 1TB úložiště.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Tuto službu lze zakoupit k hostování schůzek pro až 14 účastníků, 199 účastníků nebo 999 účastníků. Tato funkce je dostupná rovněž jako Enterprise Deployment, kdy mají interní účastníci registraci ke službě. Všechny konference a schůzky povolují bez omezení účastníky, kteří jsou vůči společnosti Zákazníka externí.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Rychlé zasílání zpráv se seznamem kontaktů, stavem a dvoubodovým audiovizuálním voláním, přístupné prostřednictvím prohlížeče, klient integrovaný v prostředí Notes, samostatný klient nebo mobilní aplikace.

1.1.9 IBM Verse

- Webový e-mail, kalendář a kontaktní informace v cloudu, včetně sledování akcí vyžadujících pozornost, analýz na základě identifikace důležitých osob a obsahu, podrobného hledání, náhledu příloh a souborů produktu Connections, služeb týmových analýz, podpory vláken pošty a oprávnění pro klienta IBM Notes (zahrnuje stažení softwaru).
- 50gigabajtový úložný prostor v poštovní schránce pro každého uživatele Cloud Service.
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- Integrované rychlé zasílání zpráv.
- Schopnost odesílat, ukládat a sdílet osobní soubory
- 30gigabajtový úložný prostor pro osobní soubory
- Odesílání a zobrazování aktualizací stavu
- Vytváření profilu a práce s profily v organizaci a síti Zákazníka
- Mobilní aplikace pro produkt Verse
- Přístup k e-mailu prostřednictvím IBM Verse, nebo webového prostředí SmartCloud Notes
- Zahrnuje jedno oprávnění pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele produktu Verse. Klient IBM Notes uživatelů tak může přistupovat k aplikacím IBM Verse a IBM SmartCloud Notes a aplikacím lokálního řešení IBM Domino.

- Zákazník může server Domino Enterprise Server bezplatně používat k následujícím účelům:
 - Průchozí server
 - Synchronizace adresářů
 - Místnosti a rezervace
 - Směrování pošty
 - Aplikace třetích stran používané výhradně pro účely související s poštou (například antivirus, antispam, ochrana před ztrátou dat, ochrana před pokročilými hrozbami, archivace/kompatibilita).
 - Pošta v databázích
 - Sdílené poštovní schránky
 - Mobilní přístup (Traveler)
- Jakýkoli jiný způsob užívání serveru Domino Enterprise Server Zákazníkem vyžaduje zakoupení samostatného oprávnění.
- Poštovní schránky jsou poskytovány k užívání jednotlivými Oprávněnými uživateli, nikoli pro agregaci poštovních schránek nebo jiné účely hromadného zpracování pošty.
- Denní limit objemu zpráv zasílaných Oprávněnými uživateli je 5000 zpráv denně a maximálně 500 zpráv během 15minutového časového období. Když bude dosažen kterýkoliv z těchto limitů, požadavky Oprávněných uživatelů na odesílání pošty mohou být dočasně pozastaveny.

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- Klient IBM Notes (zahrnuje stažení softwaru) a webový e-mail, kalendář a kontaktní informace v cloudu, včetně adresování s využitím paměti pro stisknuté klávesy, uživatelských složek elektronické pošty, delegování e-mailů a kalendáře. Firemní účet Zákazníka může být nastaven buď pouze pro službu, nebo v hybridní konfiguraci (hybridní konfigurace zahrnuje integraci s prostředím Domino v lokálním řešení Zákazníka).
- Integrované rychlé zasílání zpráv.
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- 50gigabajtový úložný prostor v poštovní schránce pro každého uživatele Cloud Service
- Zahrnuje jedno oprávnění pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele produktu SmartCloud Notes. To uživatelům umožňuje buď přístup přes prohlížeč, nebo přístup přes klienta IBM Notes k aplikacím IBM SmartCloud Notes a IBM Domino.
- Zákazník může server Domino Enterprise Server bezplatně používat k následujícím účelům:
 - Průchozí server
 - Synchronizace adresářů
 - Místnosti a rezervace
 - Směrování pošty
 - Aplikace třetích stran používané výhradně pro účely související s poštou (například antivirus, antispam, ochrana před ztrátou dat, ochrana před pokročilými hrozbami, archivace/kompatibilita).
 - Pošta v databázích
 - Sdílené poštovní schránky
 - Mobilní přístup (Traveler)
- Jakýkoli jiný způsob užívání serveru Domino Enterprise Server Zákazníkem vyžaduje zakoupení samostatného oprávnění.
- Poštovní schránky jsou poskytovány k užívání jednotlivými Oprávněnými uživateli, nikoli pro agregaci poštovních schránek nebo jiné účely hromadného zpracování pošty.
- Denní limit objemu zpráv zasílaných Oprávněnými uživateli je 5000 zpráv denně a maximálně 500 zpráv během 15minutového časového období. Když bude dosažen kterýkoliv z těchto limitů, požadavky Oprávněných uživatelů na odesílání pošty mohou být dočasně pozastaveny.

1.1.11 IBM SmartCloud Notes Entry

- Přístup k e-mailu, ke kalendáři a kontaktním informacím v cloudu, včetně adresování s využitím paměti pro stisknuté klávesy, uživatelských složek elektronické pošty, delegování e-mailů a kalendáře pouze přes webový prohlížeč.
- 1 GB poštovní schránka (pouze standardní šablona poskytovaná službou).
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- IBM SmartCloud Notes Entry nezahrnuje offline přístup, přístup na bázi IMAP, užívání klienta IBM Notes nebo schopnost nasmlouvat volitelné služby pro migraci stávající pošty do služby. Nepovoluje registrovaným uživatelům používat služby Blackberry s jejich účtem.
- Zahrnuje jednu licenci na dobu určitou pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele SmartCloud Notes Entry. Uživatelé tak mohou přes prohlížeč přistupovat k aplikacím IBM SmartCloud Notes a IBM Domino v lokálním řešení Zákazníka.
- Zákazník může server Domino Enterprise Server bezplatně používat k následujícím účelům:
 - Průchozí server
 - Synchronizace adresářů
 - Místnosti a rezervace
 - Směrování pošty
 - Aplikace třetích stran používané výhradně pro účely související s poštou (například antivirus, antispam, ochrana před ztrátou dat, ochrana před pokročilými hrozbami, archivace/kompatibilita).
 - Pošta v databázích
 - Sdílené poštovní schránky
 - Mobilní přístup (Traveler)
- Jakýkoli jiný způsob užívání serveru Domino Enterprise Server Zákazníkem vyžaduje zakoupení samostatného oprávnění.
- Poštovní schránky jsou poskytovány k užívání jednotlivými Oprávněnými uživateli, nikoli pro agregaci poštovních schránek nebo jiné účely hromadného zpracování pošty.
- Denní limit objemu zpráv zasílaných Oprávněnými uživateli je 5000 zpráv denně a maximálně 500 zpráv během 15minutového časového období. Když bude dosažen kterýkoliv z těchto limitů, požadavky Oprávněných uživatelů na odesílání pošty mohou být dočasně pozastaveny.

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- Webový e-mail, kalendář a kontakty se schránkou doručené pošty, která zahrnuje prohlížení zpráv, systémové a uživatelem vytvořené složky, schopnost přetahovat zprávy pomocí myši do složek. Podpora osobních a firemních kalendářů a seznamů kontaktů.
- 25gigabajtový úložný prostor pro každého uživatele.

1.1.13 IBM Connections Cloud Priority Support

Prémiová úroveň podpory včetně prioritního zpracování a rychlejší odezvy na nahlášené problémy.

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Všechny funkce podpory Priority Support plus správce podpory Premier Support hovořící místním jazykem, proaktivní podpora a přizpůsobené předměty plnění.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Jednorázová konfigurace, v rámci které vzdáleně poskytované služby poskytují podpory pro migraci e-mailu, kalendáře a kontaktů prostředí Notes.

1.1.16 Mobilní aplikace

Nativní mobilní aplikace jsou dostupné v příslušných úložištích aplikací pro IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings a IBM Traveler for SmartCloud Notes.

1.2 Volitelné komponenty

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

- ✓ Zahrnuto
- Dostupné
- N/A není k dispozici

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Textový procesor, tabulkový procesor a nástroj pro vytváření prezentací s podporou koeditace v reálném čase, dále kontextové komentáře a diskuse, se správou verzí z produktu IBM Connections Social Cloud.

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audio konference na webových schůzkách pro VoIP, zpoplatněné a bezplatné vytáčení, kdy všichni uživatelé mohou volit číslo z počítače nebo telefonu a mohou hovořit a naslouchat, zaznamenávat a přehrávat schůzky. Seznam zón a jim odpovídajících zemí naleznete zde: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Jestliže se Zákazník na tomto wikiwebu zaregistruje, může přijímat oznámení ke všem aktualizacím.

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Doručování e-mailů, kalendáře a kontaktů na podporovaná mobilní zařízení. Podpora synchronizace (obousměrná, typu push, manuální nebo plánovaná) e-mailu, elektronických kalendářů a elektronických kontaktů pro podporovaná zařízení.

1.2.4 IBM Connections Compliance for Mail

Funkce pro archivaci e-mailů a funkce eDiscovery, které Zákazníkům umožňují klasifikovat, indexovat a načítat veškerý e-mailový obsah nebo části e-mailového obsahu s využitím webového rozhraní zahrnujícího zásady uchování, zadržení, záznamy pro audit a neomezené úložiště.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Funkce pro archivaci e-mailů a funkce eDiscovery, které Zákazníkům umožňují klasifikovat, indexovat a načítat veškerý e-mailový obsah nebo části e-mailového obsahu s využitím webového rozhraní zahrnujícího zásady uchování, zadržení, záznamy pro audit s 3GB úložištěm na uživatele, agregováno přes organizaci Zákazníka.

1.2.6 IBM Connections Compliance for Social

Aktivní shoda s monitorováním v reálném čase s cílem umožnit uplatňování aktivních zásad u obsahu Connections Social, souborů a sociálních médií pro archivaci dle zásad uchovávání, zákonného uchovávání a auditů.

1.2.7 Additional Collaboration Storage

Dodatečné úložiště pro spolupráci.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Digitální jádro pracovního prostředí, které zaměstnancům poskytuje přístup k obsahu a zdrojům, jako jsou firemní zprávy, obsah, odkazy na zdroje, soubory a události, které jsou upraveny na míru jednotlivým rolím či místům a integrovány a vybudovány na nástrojích spolupráce v rámci sociálních sítí a obsahu ze služby IBM Connections Social Cloud.

1.3 Nabídky s Dvojitým oprávněním

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Registrace produktu IBM Verse
- Oprávnění k užívání Licence CAL pro IBM Domino Messaging, IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Registrace produktu IBM Verse
- Oprávnění k užívání Licence CAL pro IBM Domino Enterprise, IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Registrace produktu Connections Cloud S1
- Oprávnění k užívání Licence CAL pro IBM Domino Enterprise, IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Registrace produktu Connections Cloud S1
- Oprávnění k užívání Licence CAL pro IBM Domino Enterprise, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.4 Step Up

Služby Cloud Service označené jako TD as Step Up jsou dostupné pouze pro stávající držitele licence lokálního řešení zahrnující Registraci a podporu pro Související program IBM, která je aktivní během registrace služby Step Up Cloud Service a je ekvivalentní počtu registrací služby Cloud Service.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Navzdory jakýmkoli lokálním zákonným praktikám nebo zvyklostem strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Na službu Cloud Service a její dostupné varianty se vztahují následující Datové listy ve znění stanoveném IBM.

Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat zabezpečení služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (Also known as Verse Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345000881
IBM Verse (klient)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA.

3. Technická podpora

Technická podpora je poskytována během období registrace. Cílem této vzdálené technické podpory pro správce je poskytnout zaměstnancům zabývajícím se podporou a administrací přístup ke službám specialistů v případě problémů, které Zákazník není schopen vyřešit. Přístup ke službě IBM Connections Cloud Standard Support je součástí služeb Cloud Service, jak je popsáno výše. Přístup ke službě IBM

Connections Cloud Priority Support je dostupný za dodatečný poplatek. Další informace naleznete na adrese <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support zahrnuje podporu pro problémy se Závažností 1 a podporu eskalace problémů s jinou závažností.

IBM Connections Cloud Priority Support zahrnuje podporu pro problémy se Závažností 1 a podporu eskalace problémů s jinou závažností s využitím prioritního zpracování, rychlejší odezvy a dodatečných služeb v oblasti podpory.

Informace o technické podpoře jsou k dispozici na adrese <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Přehled cílů odezvy technické podpory služby Connections Cloud:

	Standardní podpora	Priority a Premier Support
Závažnost 1	Do dvou hodin (7 dní v týdnu, 24 hodin denně)	Do 30 minut (7x24)
Závažnost 2	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do jedné hodiny
Závažnost 3	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do dvou hodin
Závažnost 4	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do dvou hodin

Pokud Zákazník tyto služby Connections Cloud Service získal od prodejce, mohou se jeho podmínky podpory lišit. V případě zájmu o dodatečné informace se musí Zákazník obrátit na svého prodejce.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Minuta je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet veškerých celých nebo neúplných Minut služby Cloud Service využitých během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

4.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

4.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

4.4 Poplatky typu Pay per Use

Poplatky typu A Per Use budou fakturovány v měsíci následujícím po použití služby za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

4.5 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

5. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

6. Dodatečné podmínky

6.1 Obecné

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoli jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

6.2 Aktivační software

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service. Aktivační software se poskytuje "tak, jak je".

6.3 Filtrování obsahu

Produkty IBM SmartCloud Notes a IBM Web Mail Cloud disponují nástroji pro monitorování služeb Cloud Service, zkoumání spamu a virových útoků a aplikují vlastní a běžná technologická opatření, která jsou odvětvovým standardem, za účelem blokování nebo filtrování Obsahu, který se jeví jako nevyžádaná a hromadná pošta, nebo který může být svou povahou škodlivý. IBM si vyhrazuje právo (nemá však žádnou povinnost) blokovat zprávy od jiných subjektů na Internetu, filtrovat, kontrolovat, označovat, modifikovat, odmítnout nebo odstranit jakýkoli nebo veškerý Obsah. Tyto nástroje budou použity pro doménu Zákazníka pouze v případě, že: 1) Zákazník požádá IBM o aktivaci nástrojů pro tuto doménu a 2) 50 % uživatelů souvisejících s danou doménou jsou aktivní uživatelé služby Cloud Service.

6.4 Komunikace

IBM Customer Services Group zasílá Zákazníkům oznámení ohledně níže uvedených záležitostí:

a. Aktualizace služeb

Tyto e-mailové zprávy určené administrátorům Zákazníka zahrnují viditelné změny služby Cloud Service, nové funkce nebo požadavky IBM, jejichž cílem je zajistit, aby Zákazník udržoval užívání služeb v plném rozsahu. Tyto zprávy jsou v případě, kdy není vyžadována činnost na vaší straně, zasílána obvykle 2 týdny před víkendem, během něhož jsou změny vydány. Zpráva předem bude zasílána rovněž v případech, kdy bude nutná nějaká činnost, jako je změna sítě nebo pokyny pro uživatele.

b. Zprávy týkající se údržby

Tyto e-maily představují pro administrátory Zákazníka potvrzení toho, že budou využita rezervovaná/plánovaná okna údržby. Tyto e-maily jsou obvykle zasílány 3 dny předem jako připomínka nadcházejícího okna údržby. Na konci údržby jsou zasílány zprávy, jež administrátory Zákazníka informují o ukončení údržby. Informace o příštím okně údržby je k dispozici rovněž na adrese: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Registrovaní uživatelé nebudou dostávat e-mailové zprávy, které jsou zasílány administrátorům/příjemcům Zákazníka. Namísto toho registrovaní uživatelé uvidí oznámení o údržbě v prostředí prohlížeče 3 dny před oknem údržby.

c. Oznámení týkající se incidentů

IBM Customer Services Group bude neprodleně informovat administrátory Zákazníka prostřednictvím více komunikačních kanálů (webové stránky se stavem datového střediska, SMS (na základě registrace) a pravidelné a časté e-mailové zprávy) o stavu obnovy služeb. Tyto zprávy jsou obvykle zasílány během incidentu v případě, že IBM potvrdí problém. Cílem je informovat administrátory Zákazníka o tom, jak postupuje naše práce na řešení problému, a rovněž o finálním vyřešení incidentu ("all clear"). Zprávy jsou administrátorům Zákazníka zasílány v případě incidentů s širokým dopadem na služby. IBM nemusí zasílat oznámení o menších problémech nebo o problémech, jež mají dopad jen na jednoho Zákazníka nebo na několik málo Zákazníků.

6.5 Nabídky s Dvojitým oprávněním

Nabídky s Dvojitým oprávněním, označované i jako nabídky s Hybridním oprávněním, se řídí podmínkami stanovenými v Podmínkách užívání – Všeobecných podmínkách nabídek pro cloud, jakož i následujícími dalšími podmínkami a omezeními:

- a. U nabídek s Dvojitým oprávněním, které zahrnují server IBM Domino Enterprise Server, může Zákazník bez účtování dalších poplatků nasadit na pracovišti neomezený počet serverů IBM Domino Enterprise Server na podporu aplikací Domino pro Oprávněné uživatele nabídek s Dvojitým oprávněním. Pokud Zákazník dříve získal licence CEO (Complete Enterprise Option), které jej opravňují k užívání jednoho nebo více Programů poskytnutých nabídkou s Dvojitým oprávněním, bude se během registrace služby Cloud Service získané za použití nabídek s Dvojitým oprávněním počet oprávnění v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka započítávat do požadavku, aby Zákazník udržoval dostatečné množství licencí CEO pro všechny příslušné uživatele CEO ve svém podniku v souladu s prvním odstavcem článku 3.7 – Kategorie produktů CEO mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage (Z125-5831-09).
- b. Pokud má Zákazník pro dříve získané Licence k programu aktivní nabídku S&S a tytéž Programy jsou uvedeny v popisu služby Dvojitého oprávnění v Části 1, IBM se zavazuje, že Zákazníkovi zdarma poskytne pokračování nabídky S&S, a to za částku, která nepřekročí ekvivalentní počet Licencí k programu jako oprávnění služby Cloud Service, za podmínek příslušné Smlouvy pro tyto licence a po dobu registrace nabídky s Dvojitým oprávněním Zákazníka.

Pokud je množství Oprávnění pro nabídku s Dvojitým oprávněním menší než celkový počet Licencí k programu Zákazníka pro každý takový Program, Zákazník obnoví nabídku S&S pro zbývající Licence k programu.

Pokud se Zákazník rozhodne dále používat všechny dříve získané Licence k Programu nebo jejich část, pro které nebyly na konci registrace nabídky s Dvojitým oprávněním naúčtovány poplatky za nabídku S&S, může Zákazník obnovit S&S pro dříve získané Programy objednaním a uhrazením prodloužení Registrace a podpory softwaru.

Zákazník smí i nadále používat Upgrady programu, které získal pro dříve pořízené Licence k programům, a to až do úrovně oprávněného užívání specifikované v Dokumentu o oprávnění Zákazníka.

6.6 Podmínky Oracle platné pro Connections Docs a Connections Meetings

Služby Cloud Service zahrnují technologii Outside In pro filtrování a prohlížení dokumentů ("technologie Outside In"), kterou dodává společnost Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Výraz "technologie Outside In" zahrnuje jakoukoli technologii, na kterou společnosti Oracle poskytují licence její dodavatelé. Pro účely tohoto Popisu služeb a smlouvy, k níž se vztahují, zahrnuje výraz "Dodavatel IBM" společnost Oracle a její dodavatele. Kromě podmínek tohoto Popisu služeb a smlouvy, k níž se vztahuje, Zákazník výslovně vyjadřuje souhlas s níže uvedeným textem, neboť je to nezbytná podmínka pro užívání technologie Outside In: (1) Oracle USA, Inc. je obmyšlenou třetí stranou, pokud jde o tento Popis služeb a smlouvu, k níž se vztahuje, (2) Zákazník smí registrace služby Cloud Service převést pouze za předpokladu, že předem zašle písemné oznámení IBM a i jinak bude postupovat v souladu s podmínkami Popisu služeb a smlouvy, k níž se vztahuje, (3) Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu zveřejnit výsledky benchmarkových testů spouštěných na technologii Outside In, (4) IBM smí informovat dodavatele IBM o výsledcích kontroly dodržování podmínek vztahujících se k takovým komponentám od dodavatelů IBM, (5) v rozsahu, který připouští platné právní předpisy, se neaplikují ustanovení předpisu Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").