

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Connections Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Compliance Entry for Mail
- IBM Connections Compliance for Mail IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud с до 14 участници
- IBM Connections Meetings Cloud с до 199 участници
- IBM Connections Meetings Cloud с до 999 участници
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (клиентско изтегляне за ползване с IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS офертата може да бъде придобита. Оторизиран потребител е уникално лице, на което е предоставен достъп до IBM SaaS. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани пълномощия за всеки Оторизиран потребител, който има достъп до IBM SaaS офертата, по какъвто и да е начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез каквито и да е средства. Дадено пълномощие за Оторизиран потребител е уникално за този Оторизиран потребител и не може да бъде поделено или прехвърляно освен при окончателно прехвърляне на пълномощието на друго лице.
- Минута** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия за Минута, за да се покрие общият брой, изцяло или частично, Минути на IBM SaaS, използвани или частичните часове на IBM SaaS, използвани по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката на Клиента.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Настройка

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката.

3.2 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

3.3 Цени за надвишаване

Ако действителната употреба от страна на Клиента на IBM SaaS по време на измервателния период надвишава правомощието, посочено в Лицензионния сертификат, тогава на Клиента ще бъде издавана фактура за надвишаването, както е посочено в Документа по сделката.

3.4 Такси за плащане при използване

Таксите за плащане при използване ще бъдат посочени в Документа по сделката. На Клиента ще бъде издадена фактура съгласно ставката, посочена в Документа по сделката.

4. Опции за подновяване на Абонаментния период за IBM SaaS

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не изпрати писмено известие с отказ за подновяване поне 45 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS ще се поднови автоматично за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За непрекъснато използване IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на ежемесечна база, докато Клиентът не изпрати 45-дневно писмено известие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след съответния 45-дневен период.

5. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS е включена по време на Абонаментния период. Опциите за техническа поддръжка са подробно изложени на <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Елементи, които не се покриват от Техническата поддръжка

Техническата поддръжка не включва оказване на съдействие при:

- a. проектиране и разработване на приложения;
- b. проблеми, произтичащи от използването на IBM SaaS от страна на Клиента в различна от посочената операционна среда; или
- c. съдействие на Клиента или при продукти и услуги на трети страни, или при проблеми, възникнали от използването на IBM SaaS от Клиента или с продукти и услуги на трети страни.

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Dual Entitlement оферти

Ако IBM SaaS офертата е обозначена като "Dual Entitlement", Клиентът ще получи пълномощие за използване на IBM SaaS, Програмите на IBM, указани в раздела за описание на услугите на тези Условия за употреба, за използване в среда по избор на Клиента и правото да използва и да има достъп до техническа поддръжка и надстройки по Програмата за указаните Програми. Клиентът може да използва указаните Програми и да има достъп до техническа поддръжка и надстройки по Програмата, докато Клиентът продължава да се абонира за IBM SaaS.

Използването на IBM SaaS Dual Entitlement офертата е предмет на следните условия и ограничения:

- a. Използването на Програмата(ите) от страна на Клиента е лицензирано съгласно условията на Международния договор относно лицензиране на програми и съответната Лицензна информация, включена в Програмата(ите).
- b. Клиентът може да използва Програмите и техническата поддръжка и надстройките по Програмата, предоставени от Dual Entitlement офертата, предмет на приложимите условия на Международния договор на IBM за Passport Advantage (Z125-5831-09), както следва:
 - (1) първите три параграфа на *Раздел 3 – Програми и Абонамент и поддръжка на софтуер на IBM*; и
 - (2) параграфи три и четири на *Раздел 3.8 – Абонамент и поддръжка на софтуер на IBM ("А&П")*.
- c. Когато абонаментът на Клиента за IBM SaaS приключи, Клиентът трябва да премахне всички Програми, предоставени от Dual Entitlement офертата от техните системи и да унищожи всички копия.
- d. Използването от страна на Клиента на общото придобито количество от IBM SaaS по Dual Entitlement офертата може да бъде разделено между използването на IBM SaaS и използването на Програмите, предоставени от Dual Entitlement офертата. Използването от страна на Клиента по всяко дадено време не може да надвишава общия брой придобити пълномощия, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента. Таксите за надвишаване са приложими както е описано в Документа по сделката, ако употребата от страна на Клиента надвиши упълномощенията, посочени в Лицензионния сертификат. За офертите с двойни упълномощения, които включват сървъра IBM Domino Enterprise, Клиентът може да разположи неограничен брой сървъри IBM Domino Enterprise за поддръжане на доставката на Domino приложения в обектите на Упълномощените потребители на офертите с двойно упълномощение без допълнително заплащане. Ако Клиентът е придобил по-рано CEO лицензи, даващи право за използване на една или повече от Програмите, предоставени от Dual Entitlement офертата, след което, докато е абониран за IBM SaaS, е придобил използването на Dual Entitlement офертите, количеството пълномощия, посочено в Лицензионния сертификат на Клиента, ще се отнася спрямо изискването за Клиента да поддържа достатъчно количество CEO лицензи за всички приложими CEO Потребители в рамките на Предприятието на Клиента, както е посочено в първия параграф на *Раздел 3.7 – CEO продуктови категории* на Международния договор на IBM за Passport Advantage (Z125-5831-09).
- e. Ако Клиентът има Абонамент и поддръжка на софтуер (А&П) в сила за придобити по-рано Програмни лицензи и те са за същите Програми, указани в раздела за описание на услуги на тези Условия за употреба, IBM се съгласява да предостави на Клиента, без допълнителна цена, непрекъснат Абонамент и поддръжка на софтуер на стойност, ненадвишаваща еквивалентния брой Програмни лицензи като IBM SaaS пълномощия, предмет на условията на приложимия Договор за тези лицензи, за продължителността на абонамента на Клиента за IBM SaaS Dual Entitlement офертата.

Ако количеството пълномощия за Dual Entitlement офертата е по-малко от всички Програмни лицензи на Клиента за всяка такава Програма, Клиентът ще бъде отговорен за подновяването на Абонамента и поддръжката на софтуера за оставащите Програмни лицензи.

Ако Клиентът избере да продължи да използва всички или част от неговите придобити по-рано Програмни лицензи, за които таксите за Абонамент и поддръжка на софтуер не са били начислени след края на абонамента за Dual Entitlement офертата, Клиентът може да поднови Абонамента и поддръжката на софтуера на Клиента за придобити по-рано Програми, като поръча и плати за Възстановяване на Абонамент и поддръжка на софтуер.

6.2 Допълнителни ограничения

В допълнение към ограниченията, съдържащи се в Договора, Клиентът не може да:

- a. Използва IBM SaaS на базата на "минавам през" за хостване на сътрудничество сред външни гостуващи потребители без активното участие на Клиента.

6.3 IBM SmartCloud Notes Условия за упълномощаване

Използването от страна на Клиента на IBM SmartCloud Notes зависи от придобиването на едно от следните пълномощия:

- a. Лицензионен сертификат за IBM SmartCloud Notes или за IBM Connections Cloud S1;
или
- b. Лицензионен сертификат за IBM SmartCloud Notes Step Up или IBM Connections Cloud S1 Step Up, или IBM SmartCloud c Notes Step-up и Connections; и
- c. Сертификат и действащ абонамент, и поддръжка на оторизиран потребител за едни от следните програми: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express или IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Забележка относно срещите

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD и IBM CONNECTIONS CLOUD S2 ПОЗВОЛЯВАТ НА ПОТРЕБИТЕЛ НА IBM SAAS ДА ЗАПИСВА ЗАСЕДАНИЯ. ЗАКОНИТЕ НА НЯКОИ ЮРИСДИКЦИИ МОГАТ ДА ИЗИСКВАТ СЪГЛАСИЕТО НА ЛИЦАТА ПРЕДИ ЗАПИС НА ТЕХНИТЕ КОМУНИКАЦИИ. Клиентът ще гарантира, че IBM SaaS Потребителите ще получат всички необходими съгласия и ще направят всички необходими разкрития, преди да запишат заседанията.

6.5 Забележка относно филтрирането на Съдържание

IBM SmartCloud Notes и IBM Web Mail Cloud въвежда инструменти за наблюдение на IBM SaaS, проучване на спам съобщения и атаки с вируси, както и прилагане на частни, както и на индустриални стандартни технологични мерки за блокиране или филтриране на Съдържание, което изглежда нежелано или масово, и/или зловредно. IBM си запазва правото (но няма да има задължението) да блокира комуникацията от други лица в интернет, да преглежда, рецензира, маркира, филтрира, променя, отхвърля или премахва част от съдържанието или цялото съдържание. Тези инструменти ще се използват по отношение на домейна на Клиента само когато:
1) Клиентът поиска от IBM да активира инструментите за съответния домейн и 2) 50% от свързаните с дадения домейн потребители са активни в IBM SaaS.

6.6 Използване от гост

Гостуващ потребител е IBM SaaS Потребител, който е упълномощен от Клиент за достъп до IBM SaaS за обмен на данни с Клиент или за използване на IBM SaaS от името на Клиент. Всички Гостуващи потребители трябва да бъдат Оторизирани потребители. Гостуващите потребители на Клиента може да бъдат задължени да изпълнят онлайн споразумение, предоставено от IBM, за да имат достъп и да могат да използват IBM SaaS. Клиентът носи отговорност за тези Гостуващи потребители, включително, но не ограничено до а) всякакви Претенции, предявени от Гостуващи потребители относно IBM SaaS или б) всякакви злоупотреби с IBM SaaS от тези Гостуващи потребители.

6.7 Step Up Ограничение

Step-up офертите изискват Клиентът да е придобил преди това подходящи лицензни пълномощия за свързаната IBM програма. Правата на Клиента за Step-up SaaS не могат да превишават пълномощните на Клиента за свързаната IBM програма.

Step-up SaaS не включва Абонамент и Поддръжка за свързаната IBM програма. Клиентът представя, че е придобил приложимите (1) лицензни пълномощия и (2) Абонамент и Поддръжка за свързаната IBM програма. По време на Абонаментния период на Step-up SaaS офертата, Клиентът трябва да поддържа текущите Абонамент и Поддръжка за пълномощията за IBM програмата, които се използват заедно с пълномощията за Step-up SaaS. В случай че лицензът на Клиента за употреба на асоциираната IBM програма или Абонаментът и Поддръжката на Клиента за свързаната IBM програма бъде прекратен, правото на Клиента да използва Step-up SaaS ще бъде прекратено.

6.8 Условия на Oracle, приложими за Connections Docs и Connections Meetings

IBM SaaS включва технология за филтриране и преглед на документи Outside In ("Технология Outside In"), предоставена от Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Терминът "Технология Outside In" включва всяка технология, лицензирана за Oracle от неговите доставчици. Съгласно неговото използване в тези Условия за употреба и договора, на които е предмет, следва да бъде считано, че терминът "IBM доставчик" ще включва Oracle и неговите доставчици. В допълнение към условията на тези Условия за употреба и договора, на който те са предмет, като условие за използването на Технология Outside In, Клиентът изрично се съгласява за следното: (1) Oracle USA, Inc. е трета страна-бенефициент по тези Условия за употреба и договора, на който те са предмет, (2) Клиентът може само да прехвърля абонаменти до IBM SaaS, като предостави предварително писмено предизвестие на IBM и по друг начин, съгласно условията на тези Условия за употреба и на договора, на който те са предмет, (3) Клиентът не може да публикува резултатите от еталонните тестове, управлявани от Технология Outside In, без предварително писмено позволение, (4) IBM може да информира доставчиците на IBM за резултатите от проверката на съответствието, свързани с компонентите на тези доставчици на IBM, (5) до степента, позволена от приложимото законодателство, Законът за транзакции с единна компютърна информация ("UCITA") не се прилага.

6.9 Забранени употреби

Без Употреба с висок риск: Клиентът не може да използва IBM SaaS в каквото и да било приложение или ситуация, където IBM SaaS повреда може да доведе до смърт или сериозни телесни повреди на лица или до сериозни физически или екологични вреди ("Употреба с висок риск"). Примери за Високорискова употреба включват, но не са ограничени само до: самолети или други способности за масов транспорт на хора, ядрени или химични съоръжения, животоподдържащи системи, медицински импланти, моторни превозни средства или оръжейни системи. Високорискова употреба не включва използването на IBM SaaS за административни цели, за съхранение на данни за конфигурация, проектиране и/или средства за конфигурация или други приложения без контрол, повредата на които няма да доведе до смърт, физически наранявания или сериозни физически или екологични вреди. Тези неконтролиращи приложения могат да комуникират с приложенията, които изпълняват контрола, но не трябва да са пряко или непряко отговорни за функцията за управление.

6.10 IBM SaaS Информация за потребителски профил

Във връзка с използването от Клиента на IBM SaaS, Клиентът може да конфигурира IBM SaaS да направи видими SaaS Потребителските имена на неговата организация от други SaaS клиенти.

Ако Клиентът избере тази настройка, той приема и се съгласява, че: (i) потребителските имена, длъжности, имена на компании и фотографии в IBM SaaS може да бъдат публикувани от потребител на IBM SaaS като част от профил ("Профил") и че профилът може да бъде прегледан от други потребители на IBM SaaS в организацията на Клиента или в SaaS, и (ii) Клиентът по всяко време може да поиска даден потребителски профил в IBM SaaS да бъде коригиран или премахнат от IBM SaaS, като съответният профил ще бъде коригиран или премахнат, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

6.11 Връзки към веб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или Потребител на IBM SaaS предаде съдържание до веб сайт или друга услуга на трета страна, които са свързани или до които има достъп чрез IBM SaaS, Клиентът и Потребителят на IBM предоставят на IBM съгласие за активиране на подобно прехвърляне на Съдържание, но подобни отношения се осъществяват единствено между Клиента и веб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

6.12 Бисквитки, свързани с услугата

Клиентът приема, че IBM SaaS използва бисквитки, които са поставени на компютрите на Потребителя, единствено с цел да улеснят продължително разпознаване на сесия и избор на маршрутизиране на услугата за Потребителите. Клиентът потвърждава, че ще придобие или е придобил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители осъществяваме бизнес, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправка или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.13 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.14 Лична информация и регулирано съдържание

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични защитни изисквания за регулирано съдържание, като например лична информация или поверителна лична информация. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS.

Този IBM SaaS е включен в сертификата на IBM за Privacy Shield и се прилага, когато Клиентът избере да хоства IBM SaaS в център за данни в САЩ и е предмет на политиката за поверителност на IBM за Privacy Shield, достъпна на http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

Приложение А

1. Предложения

IBM предлага тези услуги в планове с предварителни пакети, като самостоятелни услуги или като добавки.

1.1 Пакетно IBM SaaS предложение

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, приложения за мобилни устройства, достъп за гости

1.2 Самостоятелни IBM SaaS предложения

- 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

1.3 Добавки за IBM SaaS оферта

	Cloud S1	Cloud S2	Социалн и	Файлове	Среци	Verse	Notes	Запис в Notes
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	•	•	•
Допълнително съхранение за съвместна работа	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Включени
- Налични
- N/A Не е налично

1.4 Dual Entitlement оферти

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Абонамент към IBM Verse

- Пълномощие за използване на IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Абонамент към IBM Verse
- Пълномощие за използване на IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Абонамент към Connections Cloud S1
- Пълномощие за използване на IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Абонамент към Connections Cloud S1
- Пълномощие за използване на IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Всички функции на Connections Cloud S2
- Всички функции на Connections Docs Cloud
- Всички функции на IBM Verse
- Всички функции на SmartCloud Notes
- Всички функции на SmartCloud Notes Traveler

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Всички характеристики на Connections Social
- Всички функции на Connections Meetings Cloud (разполагане за предприятия)

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Социално табло – Единен изглед на социалната бизнес мрежа на Клиента с достъп до приложения и срещи, както и преглед на събитията и съдържанието за достъп до работни елементи в процес на изпълнение, форуми за поддръжка, информация за профили и съхранение.
- Лица – Управлявайте профила и контактите на Клиента през бизнес мрежата на Клиента във и извън неговата организация.
- Съхранение на файлове и споделяне - възможност да качвате и да съхранявате файлове в централизирана библиотека, където контролът за достъп на файловете може да е личен или те да бъдат споделени с индивидуални потребители или групи като читатели или автори. Предоставя се информация относно файлове, като например актуализации, история на версиите, коментари, история на изтеглянията, поставяне на етикети и завеждане/отписване на файлове. Налични за изтегляне са добавки, поддържащи обмен на файлове между настолен компютър и облак. Включва 1 ТВ пространство за съхранение.
- Общности, блогове и Wiki модули - Възможност за съвместна работа с хора със споделени файлове, дейности и показалци, създаване и споделяне на нови общности с персонализирани разрешения, търсене на съдържание в общности, изпращане на обществени имейл съобщения, създаване и управление на обществени проучвания, създаване на Wiki модули, блогове и идеационни блогове и дискуссионни форуми.
- Дейности – Екипно пространство за задачи, като проследяване на елементи за изпълнение, информация и действия, свързани с тема или среща.
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с лица и групи; вижте достъпността по отношение на контактите на Клиента, създаването на персонализирани групи и информацията за контакт.
- Мобилни приложения за IBM Connections и IBM Sametime

- Достъп за гости – Възможността за покана на гости, които могат да сътрудничат и да работят върху дадено съдържание, споделено с тях чрез поднабор от услугата за социално сътрудничество и възможности за среща.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Възможност за качване, съхраняване и споделяне на файлове в централизирана библиотека, където може да бъде контролиран достъпът до файловете като лични или споделени с отделни лица или групи, като например читатели или автори. Клиентът може да управлява профилите и контактите си сред своите бизнес мрежи във и извън организацията си, както и да кани гости да преглеждат или работят по съдържанието, което е споделено с тях. Налични са добавки, които позволяват на Клиента да прехвърля файлове от работния плот към облак, както и мобилни приложения, които дават на Клиента възможност за достъп до файлове то мобилни устройства. Файловете са синхронизирани сред работната площ и мобилните устройства на всеки потребител. Включва 1 TB пространство за съхранение.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Тази услуга може да се закупи за хостване на срещи с до 14 присъстващи лица, с до 199 присъстващи лица или с до 999 присъстващи лица. Тя също така се предлага за закупуване като корпоративен елемент за вграждане, при който вътрешните присъстващи лица имат абонамент за услугата. Всички срещи позволяват достъп на присъстващи лица извън компанията на Клиента без ограничения.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Незабавни съобщения със списъка с контакти, присъствие и аудио-видео обаждания от точка до точка, достъпни посредством браузър, вграден клиент на Notes, самостоятелен клиент или мобилно приложение.

1.11 IBM Verse

- Уеб-базирана поща, календар и информация за контакти в облака, включително проследяване на действия, които се нуждаят от внимание, базирано на анализи идентифициране на важни лица и съдържание, в задълбочено търсене, преглед в рамките на реда на прикачени файлове и файлове на Connections, екипни услуги по анализ, подкрепа за дискусии по пощата и упълномощаване на клиент на IBM Notes (включва изтегляне на софтуер).
- 50 гигабайта хранилище за пощенска кутия, заделено за всеки потребител на IBM SaaS
- Спам и антивирусна защита.
- Интегрирано писане на незабавни съобщения
- Възможност за качване, съхранение и споделяне на лични файлове
- 30 гигабайта съхранение на лични файлове
- Публикуване и преглеждане на актуализации за състоянието.
- Създаване на профили и работа с профили в организацията и мрежата на Клиента.
- Мобилно приложение за Verse
- Достъп до имейл посредством IBM Verse или SmartCloud Notes уеб опит
- Включва едно упълномощаване за IBM Domino Enterprise Client Access за потребител на Verse. Това осигурява на потребителите на IBM Notes клиентски достъп до IBM Verse и IBM SmartCloud Notes и IBM Domino приложения в помещенията.
- Клиентът може да използва Domino Enterprise Server безплатно за следните цели:
 - Междинен сървър
 - Синхронизиране на директории
 - Резервации
 - Маршрутизиране на поща

- Приложения на трети страни, които се използват изключително за пощенски цели (например антивирусни приложения или такива за защита от спам, предпазване от загуба на данни, разширена защита срещу заплахи, архивиране/съответствие.
- Пощенски бази данни
- Споделени пощенски кутии
- Traveler
- Всички различни начини на използване на Domino Enterprise Server от страна на Клиента ще изискват отделно закупено пълномощно.
- Пощенските кутии се предоставят за използване от отделни упълномощени потребители и не трябва да се използват за съединяване на пощенски кутии или други съвкупни пощенски цели.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes клиент (включва изтегляне на софтуер) и уеб базирана поща, календар и информация за контакт в облака, включително и адресиране с непрекъснато въвеждане, персонализирани папки, поща и делегиране на календари. Акаунтът на дружеството на Клиента може да бъде настроен в конфигурация само за услуги или в хибридна конфигурация (хибридната конфигурация се интегрира с Domino средата в помещението).
- Интегрирано писане на незабавни съобщения
- Спам и антивирусна защита.
- 50 гигабайта хранилище за пощенска кутия, заделено за всеки потребител на IBM SaaS
- Включва едно упълномощаване за IBM Domino Enterprise Client Access за потребител на SmartCloud Notes. Това осигурява на потребителите клиентски достъп през браузър или IBM Notes до IBM SmartCloud Notes и локални IBM Domino приложения.
- Клиентът може да използва Domino Enterprise Server безплатно за следните цели:
 - Междинен сървър
 - Синхронизиране на директории
 - Резервации
 - Маршрутизиране на поща
 - Приложения на трети страни, които се използват изключително за пощенски цели (например антивирусни приложения или такива за защита от спам, предпазване от загуба на данни, разширена защита срещу заплахи, архивиране/съответствие.
 - Пощенски бази данни
 - Споделени пощенски кутии
 - Traveler
 - Всички различни начини на използване на Domino Enterprise Server от страна на Клиента ще изискват отделно закупено пълномощно.
- Пощенските кутии се предоставят за използване от отделни упълномощени потребители и не трябва да се използват за съединяване на пощенски кутии или други съвкупни пощенски цели.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Уеб достъп, базиран само на браузър, до имейл, календар и информация за контакт в облака, включително насочване с помощта на предвиждащо писане, персонални папки за поща и делегиране на поща и календар.
- Пощенска кутия от 1 ГБ (само стандартен, предоставен като услуга шаблон за поща)
- Спам и антивирусна защита.
- IBM SmartCloud Notes запис не включва офлайн достъп, IMAP-базиран достъп, използване на клиент IBM Notes, или възможността договаряне на допълнителни услуги за мигриране на съществуващ имейл, в самата услуга. Не позволява на абонати да използват Blackberry услуги с техните акаунти.

- Включва фиксиран срочен лиценз за IBM Domino Enterprise Клиентски Достъп на SmartCloud Notes Entry потребител. Това осигурява на потребителите достъп през браузър до IBM SmartCloud Notes и локални IBM Domino приложения.
- Клиентът може да използва Domino Enterprise Server безплатно за следните цели:
 - Междинен сървър
 - Синхронизиране на директории
 - Резервации
 - Маршрутизиране на поща
 - Приложения на трети страни, които се използват изключително за пощенски цели (например антивирусни приложения или такива за защита от спам, предпазване от загуба на данни, разширена защита срещу заплахи, архивиране/съответствие.
 - Пощенски бази данни
 - Споделени пощенски кутии
 - Traveler
 - Всички различни начини на използване на Domino Enterprise Server от страна на Клиента ще изискват отделно закупено пълномощно.
- Пощенските кутии се предоставят за използване от отделни упълномощени потребители и не трябва да се използват за съединяване на пощенски кутии или други съвкупни пощенски цели.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Уеб базирана поща, календар и данни за контакт с входяща кутия, която съдържа преглед на съобщението, създадени от системата и от потребителя папки, възможност за плъзгане и пускане на съобщенията в папките. Поддръжка за лични календари и календари на компанията, както и на списъци с контакти.
- Съхранение на 25 гигабайта в пощенската кутия, заделени за всеки потребител

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Премиум ниво на поддръжка, включително приоритетно обработване и по-бърза реакция за отчетени проблеми.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Всички функции на Advanced Support, както и говорещ местния език Главен управител на поддръжката, проактивна поддръжка и персонализирани резултати.

1.17 IBM Cloud Migration Service за Notes

Еднократна структура, която предоставя отдалечени услуги за предоставяне на поддръжка за мигриране на имейл, календар и контакти от Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Редактори за обработка на Word документи, таблици и презентации , с поддръжка за съвместно редактиране в реално време и контекстно коментиране и дискусии, с управление на файлови версии от IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Провеждане на аудио конференции при уеб заседания за VoIP, таксувано и нетаксувано набиране, където всички потребители могат да се обаждат от компютър или телефон, да се чуват и разговарят и да записват и възпроизвеждат заседанието. Списък на зоните и свързаните с тях държави е достъпен тук: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Клиентът може да се абонира за този wiki модул за получаване на забележка за всички актуализации.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Доставка на поща, календар и данни за контакт до поддържани мобилни устройства. Поддръжка на двустранно, разгърнато, ръчно или насрочено синхронизиране на имейл, електронни календари и електронни контакти за поддържаните устройства.

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

Функции на архив на електронна поща и eDiscovery, благодарение на които Клиентът може да класифицира, индексира, търси и извлича цялото или част от съдържанието на електронната си поща с помощта на политики за задържане с веб интерфейс, правни задържания, проследявания за проверка и неограничено съхранение.

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Функции на архив на електронна поща и eDiscovery, благодарение на които Клиентите могат да класифицират, индексират, търсят и извличат цялото или част от съдържанието на електронната си поща с помощта на политики за задържане с веб интерфейс, правни задържания, проследявания за проверка с 3 GB съхранение за потребител, което се натрупва в организацията на Клиента.

1.23 Допълнително съхранение за съвместна работа

Допълнително съвместно съхранение.

1.24 Мобилни

Основните мобилни устройства са налични в съответните магазини за приложения за IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings и IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Поддръжка

IBM Connections Cloud Technical Support Services има за цел да помогне на потребителите да получат най-много от работата си с IBM SaaS. Тази отдалечена техническа поддръжка има за цел да допълни помощния и административен персонал на Клиента като предостави достъп до специалистите по поддръжка на IBM за проблеми, свързани с услугите на IBM SaaS, които Клиентът не може да разреши. Достъпът до IBM Connections Cloud Standard Support е включен като част от IBM SaaS услугите, описани по-горе. Достъпът до IBM Connections Cloud Advanced Support е наличен като самостоятелна услуга срещу допълнителна такса.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support включва поддръжка със степен на сериозност 1 и поддръжка с прехвърляне на следващо ниво за проблеми с друга степен на сериозност.

IBM Connections Cloud Advanced Support включва Поддръжка със степен на сериозност 1 и поддръжка с прехвърляне на следващо ниво за проблеми с друга степен на сериозност с приоритетно обработване, цели с по-бърза реакция и допълнителни услуги за поддръжка.

Ако Клиентът е получил Connections IBM SaaS от търговец, е възможно условията за поддръжката да варират - моля, свържете се със съответния търговец за повече информация.

2.1 Отговорности на Клиента

Клиентът ще предостави Поддръжка от първо ниво на крайните потребители. Тази отговорност включва осъществяването на разумни в търговски план усилия за разрешаване на всички въпроси или проблеми относно услугите, независимо дали са открити, или докладвани на Клиента от неговите потребители или от външни страни.

Клиентът ще посочи и позволи на Назначените администратори да си сътрудничат с поддръжката на IBM. Назначените администратори ще бъдат служители на Клиента и посочени от него. Клиентът ще гарантира, че Назначените администратори имат разширени умения в сферата на услугите, мрежите и брауъра или клиентските технологии на IBM Connections Cloud. Назначените администратори ще имат роля Администратор или Помощен администратор за организирането на компанията относно IBM SaaS услугата.

Клиентите трябва да назначат достатъчен брой администратори, които да подкрепят оторизираните от Клиента потребители. Клиентите трябва да назначат:

- a. До 3 Администратора за 1 – 1000 оторизирани потребители
- b. До 6 Администратора за 1000 – 10 000 потребители
- c. 7 администратори, плюс 1 администратор за всеки допълнителни 10 000 оторизирани потребители

2.2 Отговорности на IBM

IBM ще предостави достъп до услугите Поддръжка с прехвърляне на следващо ниво и достъп до услугите Поддръжка от степен на сериозност 1 на IBM Connections Cloud Назначени

администратори на Клиента. Информация за контакти на отдела за поддръжка и допълнителни подробности относно работните часове за поддръжката са описани на уеб сайта за поддръжка: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Поддръжка от степен на сериозност 1

Екипът за техническа поддръжка на IBM Connections Cloud ще бъде на разположение за заявки за поддръжка със степен на сериозност 1 денонощно. IBM ще направи разумни търговски усилия, за да отговори на заявки за поддръжка със Степен на сериозност 1 в рамките на два часа.

Степен 1 се определя като проблем, при който:

- Услугата е определена като неналична за всички IBM SaaS потребители; или
- голяма част от Услугата е неизползваема за всички IBM SaaS потребители; или
- значителна част от потребителите на IBM SaaS на Клиента не могат да използват услугата, което оказва съществено влияние върху бизнес операциите на Клиента.

Степен на сериозност 1 не включва недостъпност на Услугата поради периоди на планиран престой или проблеми, причинени от приложения на Клиента или на трети страни или оборудване или данни на Клиента.

2.2.2 Ниво на сериозност

Определения за всички нива на сериозност, заедно с примери, могат да бъдат намерени на wiki страницата Connections Cloud Support. Местоположението за публикуване на определенията за сериозност могат да се променят във времето. Нивото на сериозност ще бъде определено за всички заявки за услугата, въз основа на публикуваните определения за сериозност.

2.2.3 Поддръжка при ескалиране

IBM ще осигури поддръжка при ескалиране за проблеми във връзка с услугите IBM Connections Cloud, които посочените администратори на компанията на Клиента не могат да разрешат.

2.2.4 Часове, в които можете да се свържете с Поддръжката

Часовете за контакт на IBM за реакция и за поддръжка варират според сериозността на заявката за Услугата и според нивото на правата за поддръжка.

- Часовете за контакт при стандартна поддръжка за проблеми, които не са с тежест 1, покриват основните работни часове в държавата, в която се намира организацията на Клиента, както е определено в профилната страница с настройки на акаунта на организацията за услугата IBM SaaS на Клиента. Часовете за контакт според държавата, са публикувани понастоящем в раздела за информация за контакт на <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Часовете за контакт за разширена поддръжка за проблеми, които не са със степен на сериозност 1, са неделя от 20:00 часа северноамериканско източно време до петък 20:00 часа северноамериканско източно време, с изключение на избрани празнични дни.
- Часовете за контакт с IBM Поддръжка за проблеми със степен на сериозност 1 както за Стандартна поддръжка, така и за Разширена поддръжка са 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината (7x24x365).

2.2.5 Цели за реакция за поддръжка

Целта на IBM е да предостави първоначален отговор на заявката за обслужване на Клиента в рамките на публикуваните цели за реакция. Първоначалният ни отговор може да бъде потвърждение за получения проблем на Клиента или отговор, който води до разрешаване на заявката на Клиента, или може да бъде отговор, който ще представлява основата за определяне какви допълнителни действия ще бъдат необходими за постигането на техническо разрешение на заявката на Клиента.

Преглед на целите за реакция относно Connections Cloud Technical Support

	Стандартна поддръжка	Разширена и Първокласна поддръжка
Сериозност 1	В рамките на два часа (7 дни в седмицата, 24 часа на денонощие)	В рамките на 30 минути (7 дни в седмицата x 24 часа на ден)
Сериозност 2	В рамките на два работни часа	В рамките на един час
Сериозност 3	В рамките на два работни часа	В рамките на два часа

	Стандартна поддръжка	Разширена и Първокласна поддръжка
Сериозност 4	В рамките на два работни часа	В рамките на два часа

2.2.6 Езикова поддръжка

Когато работите с IBM поддръжка и разработване, общият използван език ще бъде Английски език освен ако не е посочено друго на уеб сайта за поддръжка на Connections Cloud. За да се гарантира, че проблемите са разрешавани възможно най-бързо, IBM изисква упълномощените лица за контакт на Клиента да могат да осъществяват ефективна комуникация на английски език в бизнес среда, когато това е необходимо.

2.2.7 Допълнителни услуги в рамките на Разширена поддръжка

Допълнителни услуги, предоставени на Клиентите за Разширена поддръжка, включват:

- Възможност за свързване с Техническата поддръжка на IBM за проблем с каквото и да било ниво на сериозност по телефона или по електронен път.
- Достъп до екипа за управление на акаунти в рамките на разширената поддръжка, по имейл, телефон или с незабавно съобщение, за директна поддръжка с въпроси, свързани с "какво е новото", насоки за разгръщане и приемане, разглеждане на живо и обучение и достъп до специално отредена общност за Разширена поддръжка със специализирано съдържание за активиране.

3. Възстановяване след срив и Архивиране

IBM притежава средство за възстановяване след срив, което е географски отдалечено от основния център за данни, заедно с необходимия хардуер, софтуер и интернет връзка, в случай че производствените съоръжения на IBM в основния център за данни, които е трябвало да бъдат рендирани, са недостъпни.

В случай че възникне катастрофално обстоятелство, като за "катастрофални" се считат "Форсмажорни обстоятелства", което означава природни бедствия, тероризъм, трудово действие, пожар, наводнение, земетресение, размирица, война, правителствени действия, заповеди или ограничения, вируси, атаки за откази на услуги и друго злонамерено действие, грешки при свързване с устройство или мрежа, или друга причина за недостъпност на IBM SaaS, която попада извън разумната област на контрол на IBM, IBM ще възстанови достъпа на Клиента до IBM SaaS услугите, както следва. IBM следва да предостави хардуера, софтуера и мрежовата инфраструктура, която ще позволи на Клиента да поднови достъпа до IBM SaaS в рамките на 12 часа след декларирането на бедствието. Средата ще бъде възстановена, като се използва най-актуалната архивна версия на Съдържанието, с не повече от 8 часа загуба на Съдържание на възстановения набор от данни от Съдържанието.

4. Възстановяване и премахване на данни

IBM ще съхранява данни до 90 дни от последния ден на изтичане на абонамента. Преди изтичането на абонамента, Клиентите могат да извлекат техните социални търговски данни или от възможностите на услугата за изтегляне на съдържание, или посредством публикуваните API (<https://www.ibm.com/social>). Данни от електронната поща могат да бъдат извлечени по време на консултантски услуги и материални бази. Преференциалните потребителски данни и други метаданни, като, но не и ограничени до: подписи, свързани с електронна поща, правила за пренасочване на електронна поща, филтри за поща, опции за изображение на календар и т.н., не са достъпни посредством API. Ако тези данни са необходими, IBM ще осигури тези данни на предварително уговорен формат въз основа на време и материална база след края на абонамента или пробния период. IBM трябва да получи писмено известие за нуждата на данни, преди, но не по-късно от края на абонаментния период. Ако Клиентът не заяви връщане на данни, IBM ще следва да ги изтрие и обяви за невъзстановими, в съответствие с най-добрите индустриални практики.

5. Комуникации

Комуникациите се изпращат от Групата на IBM за Клиентско обслужване до Клиентите за:

a. Актуализации на Услугите

Тези имейл известия до администраторите на Клиента включват видими промени по услугата, нови характеристики, или заявки от IBM за гарантиране, че Клиентите поддържат пълна употреба на услугите. Те се изпращат по принцип 2 седмици преди уикенда на издаване, ако не се изискват действия от Клиента. Ще бъде предоставено допълнително предварително известие, ако се налага действие, като смяна на мрежата или инструкции за потребителя.

b. Известия за профилактика

Тези имейли предоставят потвърждение за Клиентите, че ще бъде използван резервиран / насрочен прозорец за профилактика. Те обикновено се пращат 3 дни предварително, за да напомнят за предстоящото време за поддръжка. След това, известията се изпращат в края на профилактиката, за да известят на Клиентите, че профилактиката е приключила. Информация за следващото назначено време за профилактика може да бъде видяна на адрес: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Абонатите не получават специализираните имейл известия така, както тези, изпратени до именуваните администратори/получатели. Вместо това абонатите виждат базирано в браузър съобщение за предвидено време за техническа профилактика 3 дни преди прозореца за профилактика.

c. Известия за инциденти

Групата на IBM за Клиентско обслужване своевременно ще извести Клиентите, посредством множество комуникационни канали (уеб страница за състояние на център за данни, SMS текстови съобщения (базирани на абонамент) и редовни и чести имейл съобщения), относно състоянието на възстановяването на услугата. Тези известия по-принцип се изпращат, когато IBM потвърди проблема, по време на инцидента, за да извести Клиентите, че работим по проблема, и при приключване на инцидента известяват сигнал "всичко е готово". Известията се изпращат до Клиентите за инциденти, влияещи на цялата услуга. IBM може да не изпраща известия за дребни проблеми или проблеми, влияещи на един или на няколко Клиенти.