

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro službu IBM SaaS

---

## IBM Connections Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM 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 up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (stažení klienta pro užívání s produktem 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. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze zakoupit nabídku IBM SaaS. Oprávněný uživatel je jedinečná osoba, které je udělen přístup k IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého Oprávněného uživatele přistupujícího k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Oprávnění pro Oprávněné uživatele je specifické pro konkrétního Oprávněného uživatele a nelze je sdílet ani opakovaně převádět, ledaže se jedná o trvalý převod oprávnění pro Oprávněné uživatele na jinou osobu.
- Minuta** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet veškerých Minut nebo části Minut IBM SaaS využitých během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

## 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

### 3.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

### 3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

### 3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s ustanoveními Transakčního dokumentu.

### 3.4 Poplatky za služby typu Pay Per Use

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Zákazníkovi bude vystavena faktura dle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

## 4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

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

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne alespoň 45 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 45 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po skončení takového 45denního období k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 5. Technická podpora

Technická podpora pro IBM SaaS je poskytována během Období registrace. Volby technické podpory jsou podrobně popsány na adrese <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### Položky, na které se nevztahuje Technická podpora

Technická podpora nezahrnuje asistenci v těchto případech:

- návrh a vývoj aplikací;
- jedná-li se o záležitosti vzniklé v důsledku užívání IBM SaaS Zákazníkem v jiném než v určeném provozním prostředí; nebo

- c. asistence není poskytována pro produkty a služby Zákazníka nebo třetí strany, nebo pokud problémy vznikly z důvodu užívání IBM SaaS společně s produkty nebo službami Zákazníka nebo třetí strany.

## 6. Dodatečné podmínky pro IBM SaaS

### 6.1 Nabídky s Dvojitým oprávněním

Pokud je nabídka IBM SaaS označena jako "Dvojité oprávnění", Zákazník obdrží oprávnění k užívání IBM SaaS, programů IBM uvedených v oddílu popisu služeb těchto Podmínek užívání k použití v libovolném prostředí a právo na užívání a přístup k technické podpoře a upgradům Programu pro uvedené Programy. Zákazník může používat uvedené Programy a přistupovat k technické podpoře a upgradům Programů po dobu předplatného IBM SaaS.

Na užívání nabídky IBM SaaS s dvojitým oprávněním se vztahují následující podmínky a omezení:

- a. Zákazníkovo užívání Programů je licencováno na základě podmínek Mezinárodní licenční smlouvy k programům a odpovídajících Licenčních informací zahrnutých s Programem.
- b. Zákazník smí Programy a technickou podporu a upgrady Programů poskytované v rámci nabídky s Dvojitým oprávněním používat v souladu s příslušnými podmínkami mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage (Z125-5831-09), a to následovně:
  - (1) první tři odstavce *Oddílu 3 – Programy a IBM Softwarová registrace a podpora* ; a
  - (2) odstavce tři a čtyři *Oddílu 3.8 – IBM Softwarová registrace a podpora ("S&S")*.
- c. Jakmile předplatné IBM SaaS Zákazníka skončí, musí Zákazník odebrat všechny Programy poskytnuté nabídkou s Dvojitým oprávněním ze svých systémů a zničit všechny jejich kopie.
- d. Užívání celkového získaného množství IBM SaaS nabídky s Dvojitým oprávněním Zákazníkem může být rozděleno mezi užívání IBM SaaS a užívání programů poskytnutých takovou nabídkou. Užívání Zákazníkem nesmí v žádném okamžiku překročit celkový počet oprávnění získaných v souladu s podmínkami Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka. Pokud užívání Zákazníkem překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), budou účtovány poplatky za překročení limitu podle Transakčního dokumentu. 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 předplatného IBM SaaS získaného 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 odstavcem *Oddíl 3.7 – Kategorie produktů CEO* mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage (Z125-5831-09).
- e. Pokud má Zákazník pro dříve získané Licence k programu aktivní nabídku S&S a stejné Programy jsou uvedeny v oddíle popisu služby těchto Podmínek užívání, IBM souhlasí, že Zákazníkovi zdarma poskytne pokračování nabídky S&S, a to za částku, která nepřekročí ekvivalentní počet Licencí k programu jako nároků IBM SaaS, za podmínek příslušné Smlouvy pro tyto licence a po dobu předplatného nabídky IBM SaaS 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 předplatného nabídky s Dvojitým oprávněním naúčtovány poplatky za nabídku S&S, může Zákazník obnovit S&S pro dříve získané Programy objednaním a uhrazením prodloužení Předplatného a podpory softwaru.

### 6.2 Další omezení

Kromě omezení uvedených ve Smlouvě Zákazník nesmí:

- a. Užívat IBM SaaS na postupované bázi pro hostitelskou spolupráci mezi externími hostitelskými uživateli bez aktivní účasti Zákazníka.

### 6.3 Podmínky oprávnění k produktu IBM SmartCloud Notes

Užívání produktu IBM SmartCloud Notes je podmíněno získáním jednoho z následujících oprávnění:

- a. Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) pro IBM SmartCloud Notes nebo IBM Connections Cloud S1;

nebo

- b. Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) pro IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up, nebo IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; a
- c. Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) a aktivní Registrace a podpora pro každého Oprávněného uživatele pro jeden z následujících Programů: IBM Domino Enterprise Client Access nebo IBM Domino Messaging Client Access nebo IBM Domino Messaging Express nebo IBM Domino Collaboration Express.

### 6.4 Upozornění týkající se jednání

PRODUKTY IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD AND IBM CONNECTIONS CLOUD S2 MOHOU UMOŽŇOVAT UŽIVATELI IBM SAAS POŘIZOVÁNÍ ZÁZNAMŮ Z OBCHODNÍCH SCHŮZEK. PRÁVNÍ PŘEDPISY NĚKTERÝCH JURISDIKČÍ MOHOU VYŽADOVAT SOUHLAS JEDNOTLIVCŮ PŘED ZÁZNAMEM JEJICH KOMUNIKACE. Zákazník zajistí, aby Uživatelé IBM SaaS získali veškeré potřebné souhlasy a poskytli všechna vyžadovaná prohlášení předtím, než začnou pořizovat záznamy z jednání.

### 6.5 Upozornění týkající se filtrování Obsahu

Produkty IBM SmartCloud Notes a IBM Web Mail Cloud disponují nástroji pro monitorování IBM SaaS, 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 IBM SaaS.

### 6.6 Uživatelé typu Host

Uživatel typu Host je Uživatel IBM SaaS, který je Zákazníkem zmocněn přistupovat k IBM SaaS za účelem výměny dat se Zákazníkem nebo který je oprávněn užívat IBM SaaS jménem Zákazníka nebo za něj. Všichni Uživatelé typu Host musí být Oprávněnými uživateli. Zákazníkovi Uživatelé typu Host mohou být povinni uzavřít s IBM online smlouvu, aby byli oprávněni přistupovat k nabídce IBM SaaS a používat ji. Za tyto Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků uplatněných Uživateli typu Host v souvislosti s nabídkou IBM SaaS a b) jakéhokoli zneužití nabídky IBM SaaS těmito Uživateli typu Host.

### 6.7 Omezení týkající se nabídky Step up

Nabídky typu Step-up vyžadují, aby Zákazník již měl pořízena příslušná licenční oprávnění pro Související program IBM. Zákazníková oprávnění ke Step-up SaaS nesmí překročit jeho oprávnění k souvisejícímu programu IBM.

Step-up SaaS nezahrnuje Softwarovou registraci a podporu pro program IBM. Zákazník prohlašuje, že si zakoupil (1) licenční oprávnění a (2) Softwarovou registraci a Podporu pro Související program IBM. Během Období registrace nabídky Step-up SaaS musí Zákazník udržovat aktuální Softwarovou registraci a podporu pro oprávnění k programu IBM využívaná ve spojení s oprávněními Step-up SaaS. V případě, že Zákazníková licence na užívání souvisejícího programu IBM nebo jeho Softwarové registrace a podpory pro Související program IBM skončí, skončí také jeho oprávnění k užívání Step-Up SaaS.

### 6.8 Podmínky Oracle platné pro Connections Docs a Connections Meetings

IBM SaaS zahrnuje technologii Outside In pro filtrování a prohlížení dokumentů ("technologie Outside In") dodávanou společností Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Výraz "technologie Outside In" zahrnuje jakoukoli technologii, na kterou společnost Oracle poskytuje licence její dodavatelé. Pro účely těchto Podmínek užívání a smlouvy, k níž se vztahují, zahrnuje výraz "Dodavatel IBM" společnost Oracle a její dodavatele. Kromě těchto Podmínek užívání a podmínek smlouvy, k níž se vztahují, Zákazník výslovně vyjadřuje souhlas s níže uvedeným textem, neboť je to nezbytná podmínka pro užívání technologie Outside In: (1) Oracle USA, Inc. je příjemce plnění - třetí strana z těchto Podmínek užívání a smlouvy, k níž se vztahují, (2) Zákazník smí registrace IBM SaaS převést pouze za předpokladu, že předem zašle písemné

oznámení IBM a i jinak bude postupovat v souladu s podmínkami Podmínek užívání a smlouvy, k níž se vztahují, (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").

## **6.9 Zakázané užívání**

Zákaz užívání v prostředí s vysokým rizikem: Zákazník nesmí IBM SaaS používat v žádném prostředí nebo situaci, kde by selhání IBM SaaS mohlo vést k úmrtí nebo vážnému úrazu jakékoli osoby nebo k vážným újmám na majetku, zdraví či životním prostředí ("Užívání v prostředí s vysokým rizikem"). Příklady Užívání v prostředí s vysokým rizikem zahrnují - nikoli však pouze: leteckou dopravu nebo jiné způsoby hromadné přepravy osob, jaderná či chemická zařízení, systémy na podporu životních funkcí pacientů, implantovatelné lékařské přístroje, motorová vozidla nebo zbrojní systémy. Užívání v prostředí s vysokým rizikem nezahrnuje využití IBM SaaS pro administrativní účely, využití k ukládání konfiguračních dat, využití v technicko-inženýrských a/nebo konfiguračních nástrojích a využití v jiných aplikacích, kde nedochází k řízení a kde by selhání IBM SaaS nemělo za následek úmrtí, úraz nebo vážné újmy na majetku či životním prostředí. Tyto aplikace, které nevykonávají řídicí funkci, mohou komunikovat s aplikacemi vykonávajícími řízení, nesmí však přímo či nepřímo odpovídat za řídicí funkci.

## **6.10 Informace o profilu uživatele IBM SaaS**

Zákazník smí - ve spojení se svým užíváním IBM SaaS - nakonfigurovat IBM SaaS, tak aby jiní zákazníci SaaS viděli jména Uživatelů SaaS v rámci jeho organizace.

Pokud se Zákazník rozhodne pro toto nastavení, Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že: (i) Uživatel IBM SaaS smí zveřejnit jména Uživatelů IBM SaaS, jejich funkce, názvy společností a fotografie v rámci určitého profilu ("Profil") a že tento Profil si mohou prohlížet jiní Uživatelé IBM SaaS v rámci organizace Zákazníka nebo v rámci SaaS; a (ii) Zákazník smí kdykoli požadovat, aby byl Profil Uživatele IBM SaaS opraven nebo odstraněn z IBM SaaS a takový Profil bude opraven nebo odstraněn, avšak jeho odstranění může mít za následek zabránění přístupu k IBM SaaS.

## **6.11 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby**

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích osob a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích osob.

## **6.12 Soubory cookie Služby**

Zákazník bere na vědomí, že IBM SaaS využívá soubory cookie, které jsou umístovány do počítačů Uživatele výhradně k usnadnění ověření trvalých relací a výběr trasy služby pro Uživatele. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

## **6.13 Lokality, v nichž jsou využívány výhody**

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

## **6.14 Osobní údaje a regulovaný obsah**

Tato služba IBM SaaS není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda IBM SaaS vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s IBM SaaS používá.

Tato služba IBM SaaS je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí hostování služby IBM SaaS v datovém středisku ve Spojených státech, a vztahují se na ni zásady zabezpečení certifikace Privacy Shield IBM dostupné na adrese [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## Příloha A

### 1. Nabídky

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

#### 1.1 Nabídka IBM SaaS nabízená formou balíku

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

#### 1.2 Samostatné nabídky IBM SaaS

- 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 Add-Ons for IBM SaaS Offering

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

- ✓ Zahrnuto
- Dostupné
- N/A N/A

## **1.4 Nabídky s Dvojitým oprávněním**

### **1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement**

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

### **1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications**

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

### **1.4.3 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

### **1.4.4 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

## **1.5 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

## **1.6 IBM Connections Cloud S2**

- Veškeré funkce produktu Connections Social
- Všechny funkce produktu Connections Meetings Cloud (podnikové nasazení)

## **1.7 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. Zahnuje 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.



## 1.8 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 členáři nebo autoři. Zákazník může spravovat své profily a kontaktní informace v rámci celé obchodní sítě uvnitř organizace Zákazníka i mimo ni a pozvat hosty k zobrazení nebo práci na obsahu, které 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. Soubory jsou synchronizovány mezi stolními počítači a mobilními zařízeními uživatelů. Zahrnuje 1TB úložiště.

## 1.9 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.

## 1.10 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.

## 1.11 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 IBM SaaS.
- 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.

### 1.12 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 IBM SaaS
- Zahrnuje jedno oprávnění pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele produktu SmartCloud Notes. Uživatelé tak mohou přistupovat k aplikacím IBM SmartCloud Notes a aplikacím lokálního řešení IBM Domino buď přes prohlížeč, nebo přes klienta IBM Notes.
- 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.

### 1.13 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.

#### **1.14 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.

#### **1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support**

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

#### **1.16 IBM Connections Cloud Premier Support**

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

#### **1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes**

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

#### **1.18 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.

#### **1.19 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](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 o všech aktualizacích.

#### **1.20 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.

#### **1.21 IBM Connections Compliance for Mail**

Funkce pro archivaci e-mailů a funkce eDiscovery, které Zákazníkům umožňují klasifikovat, indexovat, prohledávat 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.

#### **1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail**

Funkce pro archivaci e-mailů a funkce eDiscovery, které Zákazníkům umožňují klasifikovat, indexovat, prohledávat 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, agregovaný v celé organizaci Zákazníka.

#### **1.23 Additional Collaboration Storage**

Dodatečné úložiště pro spolupráci.

#### **1.24 Mobilní aplikace**

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

## 2. Podpora

Účelem služeb IBM Connections Cloud Technical Support Services je pomoci uživatelům vytěžit maximum výhod ze služeb IBM SaaS. Cílem této vzdálené technické podpory je poskytnout zaměstnancům Zákazníka zabývajícím se podporou a administrací přístup ke službám specialistů v případě problémů vztahujících se ke službám IBM SaaS, které Zákazník není schopen vyřešit. Přístup ke službě IBM Connections Cloud Standard Support je součástí služeb IBM SaaS, jak je uvedeno výše. Přístup ke službě IBM Connections Cloud Advanced Support je dostupný jako samostatná služba podléhající úhradě dodatečného poplatku.

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

IBM Connections Cloud Advanced 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.

Pokud Zákazník tyto služby Connections IBM SaaS získal od prodejce, mohou se podmínky podpory Zákazníkovi lišit. V případě zájmu o dodatečné informace se obraťte na svého prodejce.

### 2.1 Povinnosti Zákazníka

Zákazník bude koncovým uživatelům poskytovat Podporu první úrovně. Tato odpovědnost zahrnuje vynaložení komerčně přiměřeného úsilí na vyřešení jakýchkoli otázek nebo problémů týkajících se Služeb, ať už tyto problémy odhalili nebo Zákazníkovi nahlásili zaměstnanci Zákazníka nebo externí strany.

Zákazník určí Jmenované administrátory a umožní jim interakci s IBM týmem podpory. Jmenovaní administrátoři musí být zaměstnanci nebo pověřené osoby Zákazníka. Zákazník zajistí, aby Jmenovaní administrátoři měli pokročilé znalosti v oblasti služeb IBM Connections Cloud Service a technologií v oblasti sítí, prohlížečů a klientů. Jmenovaní administrátoři budou v rámci služeb IBM SaaS zastávat roli Administrátora nebo Pomocného administrátora pro organizaci společnosti.

Zákazníci jsou povinni určit dostatečný počet administrátorů, kteří budou poskytovat podporu oprávněným uživatelům Zákazníka. Zákazníci jsou povinni určit:

- a. Až 3 administrátory pro 1 – 1 000 oprávněných uživatelů.
- b. Až 6 administrátorů pro 1 000 až 10 000 oprávněných uživatelů.
- c. 7 administrátorů plus 1 administrátora pro každých dodatečných 10 000 oprávněných uživatelů.

### 2.2 Povinnosti IBM

IBM poskytne Jmenovaným administrátorům produktu IBM Connections Cloud Zákazníka přístup ke službám v oblasti Eskalace a přístup ke službám v oblasti Podpory problémů se Závažností 1. Informace o kontaktní osobě v oblasti podpory a další doplňující informace o dostupné době podpory jsou podrobně rozepsány na webovém serveru určeném pro podporu: <http://ibmcloud.com/social/support>.

#### 2.2.1 Podpora v případě Závažnosti 1

Tým technické podpory pro produkt IBM Connections Cloud bude přijímat požadavky na podporu (Závažnost 1) 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. IBM vynaloží komerčně přiměřené úsilí na to, aby na požadavky týkající se podpory se Závažností 1 reagovala do dvou hodin.

Závažnost 1 je definována jako problém, kdy:

- je zjištěno, že Služba není dostupná pro všechny Uživatele IBM SaaS; nebo
- důležitá komponenta Služby není funkční pro všechny Uživatele IBM SaaS; nebo
- převážná část Uživatelů IBM SaaS ve firmě Zákazníka nebude schopna užívat Službu, přičemž tato skutečnost bude mít kritický dopad na podnikání Zákazníka.

Do okruhu problémů se Závažností 1 nespadá situace, kdy je Služba nedostupná během období plánované odstávky nebo v důsledku problémů způsobených aplikacemi zákazníka nebo třetí strany nebo vybavením či daty zákazníka.

#### 2.2.2 Úroveň závažnosti

Definice všech úrovní závažnosti jsou spolu s příklady uvedeny na wikiwebu podpory Connections Cloud Support. Umístění publikovaných definic závažností se může časem měnit. Všem požadavkům na servisní zásah bude přiřazena úroveň závažnosti v souladu s publikovanými definicemi závažnosti.

### 2.2.3 Podpora eskalace

IBM bude poskytovat podporu eskalace v případě problémů týkajících se služeb IBM Connections Cloud, které nejsou Jmenovaní administrátoři společnosti Zákazníka schopni vyřešit sami.

### 2.2.4 Provozní doba týmu podpory

Cílové hodnoty odezvy IBM a provozní doba týmu podpory se liší podle závažnosti požadavku na servisní zásah a podle oprávnění k podpoře.

- Provozní doba pro Standardní podporu pro problémy, které nemají Závažnost 1, je shodná s běžnou pracovní dobou ve státě, kde se nachází Organizace Zákazníka, jak je definováno na profilové stránce Nastavení účtu organizace pro službu Zákazníka IBM SaaS. Provozní doba týmu podpory v členění podle jednotlivých států je aktuálně zveřejněna v sekci kontaktů na webu <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Provozní doba týmu podpory v případě Rozšířené podpory pro jiné problémy, než jsou problémy se Závažností 1, je stanovena od neděle, 20:00 hodin v časovém pásmu EST, do pátku, 20:00 hodin v časovém pásmu EST, kromě vybraných svátků.
- V případě problémů se Závažností 1 je u Standardní podpory i u Rozšířené podpory stanovena nepřetržitá provozní doba týmu podpory (7x24x365).

### 2.2.5 Cílové hodnoty odezvy

Cílem IBM při počáteční odezvě na požadavek Zákazníka na servisní zásah je dodržovat publikované cílové hodnoty odezvy. Počáteční odezva IBM může mít formu potvrzení přijetí problému Zákazníka, nebo se může jednat o odezvu, která bude mít za následek vyřešení problému Zákazníka, nebo o odezvu, která bude východiskem pro určení dalších potřebných kroků vedoucích k technickému vyřešení problému Zákazníka.

Přehled cílů odezvy technické podpory služby Connections Cloud

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

### 2.2.6 Jazyková podpora

V souvislosti s podporou a vývojem poskytovanými společnostmi IBM se běžně používá angličtina, není-li na webovém serveru pro podporu Connections Cloud uvedeno jinak. V zájmu co nejrychlejšího zpracování problémů IBM vyžaduje, aby oprávněné kontaktní osoby Zákazníka byly schopny efektivně komunikovat v angličtině (obchodní angličtina), pokud to bude zapotřebí.

### 2.2.7 Dodatečné služby rozšířené podpory

Dodatečné služby poskytované Zákazníkům, kteří mají rozšířenou podporu, zahrnují:

- Možnost kontaktovat pracovníka IBM technické podpory v případě problému s jakoukoli závažností, a to buď telefonicky, nebo e-mailem.
- Přístup k týmu Advanced Support Account Management prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo prostřednictvím rychlých zpráv, což umožňuje pohotovou podporu pomocí otázek typu "co je nového", živé procházení a školení a přístup k vyhrazené komunitě se specializovaným zpřístupněním obsahu.

## 3. Zotavení z havárie a obnova

Pro případ, že by produktivní zařízení IBM v primárním datovém středisku nebylo dostupné, disponuje IBM zařízením pro zotavení z havárie, které je geograficky vzdálené od primárního datového střediska. Součástí tohoto zařízení je nezbytný hardware, software a síťová konektivita.

Vyskytnou-li se katastrofické podmínky definované jako "Vyšší moc", což znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, vládní

opatření nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo jiné příčiny nedostupnosti IBM SaaS, nad nimiž IBM nemá přiměřenou kontrolu, je IBM povinná obnovit přístup Zákazníka ke službám IBM SaaS, jak je uvedeno níže. IBM je povinná poskytnout hardware, software a síťovou infrastrukturu umožňující Zákazníkovi obnovit přístup k IBM SaaS během 12 hodin od nahlášení katastrofy. Prostředí bude obnoveno s využitím nejnovějších funkcí pro zálohování Obsahu, přičemž se připouští ztráta maximálně 8 hodin Obsahu z obnovené datové sady Obsahu.

#### 4. Načtení a odstranění dat

IBM uchová data po dobu až 90 dní od data skončení platnosti registrace. Před skončením platnosti registrace si zákazníci mohou extrahovat svá sociální obchodní data buď prostřednictvím funkcí služby pro stahování obsahu, nebo s využitím zveřejněných rozhraní API (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social>). Poštovní data lze extrahovat na bázi časové reže a materiálů spojených s konzultačními službami. Data týkající se uživatelských preferencí a jiná metadata, jako jsou - nikoli však pouze - e-mailové podpisy, pravidla pro přesměrování e-mailů, e-mailové filtry, volby pro zobrazení kalendáře atd., nejsou přístupná přes rozhraní API. Jsou-li tato data vyžadována, poskytne je IBM v dohodnutém formátu na bázi stráveného času a materiálů po skončení období registrace nebo zkušebního období. IBM musí obdržet písemnou žádost o data předem, nejpozději však ke konci období registrace. Jestliže zákazníci nepožadují vrácení dat, je IBM povinná data vymazat a v souladu s doporučenými odvětvovými postupy je učinit neobnovitelnými.

#### 5. Komunikace

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

a. Aktualizace služeb

Tato e-mailová oznámení administrátorům zákazníka zahrnují viditelné změny služeb, nové funkce nebo požadavky IBM, jejichž cílem je zajistit, aby Zákazníci udržovali užívání služeb v plném rozsahu. Tato oznámení jsou v případě, kdy není vyžadována žádná aktivita ze strany Zákazníka, zasílána obvykle 2 týdny před víkendem, během něhož jsou změny uvolněny. 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 Zákazníky potvrzení toho, že budou využita rezervovaná/časové úseky vyhrazené na údržbu. Tyto e-maily jsou obvykle zasílány 3 dny předem jako připomínka nadcházejícího okna údržby. Na konci údržby jsou zasílána oznámení, jež Zákazníky 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 doporučená e-mailová oznámení, jako jsou například oznámení zasílaná určeným administrátorům/příjemcům. 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 Zákazníky 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. Tato oznámení jsou obvykle zasílána během incidentu v případě, že IBM potvrdí problém. Cílem je informovat Zákazníky o tom, jak postupuje práce IBM na řešení problému, a rovněž o finálním vyřešení incidentu ("all clear"). Oznámení jsou Zákazníkům zasílána 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.