

## IBM Connections Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- 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 do 14 učesnika
- IBM Connections Meetings Cloud do 199 učesnika
- IBM Connections Meetings Cloud do 999 učesnika
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (preuzimanje klijenta za upotrebu s 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Ovlašteni korisnik** – je jedinica mjere po kojoj se može kupiti IBM SaaS ponuda. Ovlašteni korisnik je jedinstvena osoba kojoj se daje pristup za IBM SaaS. Klijent mora dobiti odvojeno, posebno namjensko ovlaštenje za svakog Ovlaštenog korisnika koji pristupa IBM SaaS ponudi na bilo koji način, izravno ili neizravno (na primjer preko multipleksirajućeg programa, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kakvog sredstva. Ovlaštenje Ovlaštenog korisnika jedinstveno je za tog Ovlaštenog korisnika i ne može se dijeliti ili ponovno dodijeliti, osim u slučaju trajnog prijenosa ovlaštenja Ovlaštenog korisnika na drugu osobu.
- b. **Minuta** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja čitavih ili djelomičnih Minuta korištenja IBM SaaS-a u periodu mjerenja navedenom u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

## 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

### 3.1 Postavljanje

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu.

### 3.2 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

### 3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje Klijentovo ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

### 3.4 Naknade koje se plaćaju po upotrebi

Naknade koje se plaćaju po upotrebi bit će navedene u Transakcijskom dokumentu. Klijent će dobiti račun u skladu s cijenom navedenom u Transakcijskom dokumentu.

## 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 45 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj bazi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 45 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 45 dana.

## 5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS je uključena za vrijeme Perioda pretplate. Opcije tehničke podrške detaljno su opisane na <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### Stavke koje nisu pokrivena Tehničkom podrškom

Tehnička podrška ne uključuje pomoć za:

- a. dizajniranje i razvoj aplikacija;
- b. probleme koji nastanu zbog Klijentove upotrebe IBM SaaS-a u okolinama različitim od navedene operativne okoline; ili
- c. podršku za proizvode i usluge Klijenta ili treće strane ili pitanja koja se odnose na upotrebu IBM SaaS-a s proizvodima ili uslugama Klijenta ili treće strane.

## 6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 6.1 Ponude Dvostrukog ovlaštenja

Ako je IBM SaaS ponuda označena kao "Dvostruko ovlaštenje", Klijent će dobiti ovlaštenje za korištenje IBM SaaS-a, IBM-ove Programe navedene u odjeljku opisa usluge u ovom ToU-u koje može koristiti u okolini po Klijentovom izboru i pravo korištenja i pristupanja tehničkoj podršci i nadogradnji Programa za navedene Programe. Klijent može koristiti navedene Programe i pristupati tehničkoj podršci i nadogradnjama Programa u razdoblju u kojem Klijent ima pretplatu na IBM SaaS.

Upotreba IBM SaaS ponude Dvostrukog ovlaštenja podložna je sljedećim odredbama i ograničenjima:

- a. Klijentova upotreba Programa licencira se u skladu s odredbama Međunarodnog ugovora o programskoj licenci i odgovarajućih Informacija o licenci navedenih uz Program ili Programe.
- b. Klijent može koristiti Programe i tehničku podršku i nadogradnje Programa koji se pružaju u ponudi Dvostrukog ovlaštenja podložno sljedećim primjenjivim odredbama IBM-ovog Međunarodnog Passport Advantage ugovora (Z125-5831-09):
  - (1) prva tri odlomka u *Odjeljak 3 – Programi i IBM-ova Pretplata i podrška za softver*; i
  - (2) odlomci tri i četiri u *Odjeljak 3.8 – IBM-ova Pretplata i podrška za softver ("S&S")*.
- c. Kada se završi Klijentova pretplata na IBM SaaS, Klijent mora ukloniti sve Programe uključene u ponudu Dvostrukog ovlaštenja sa svojih sustava i uništiti sve kopije.
- d. Klijentova upotreba ukupno dobivene količine IBM SaaS-a u sklopu ponude Dvostrukog ovlaštenja može se podijeliti između upotrebe IBM SaaS-a i upotrebe Programa uključenih u ponudu Dvostrukog ovlaštenja. Klijentova upotreba u bilo kojem trenutku ne može premašiti ukupan broj ovlaštenja navedenih u Klijentovom PoE-u. Ako Klijentova upotreba premaši ovlaštenja navedena u PoE-u, primjenjivat će se naknade za prekomjernu upotrebu koje su navedene u Transakcijskom dokumentu. Za ponude Dvostrukog ovlaštenja koje uključuju IBM Domino Enterprise Server, Klijent može postaviti neograničen broj IBM Domino Enterprise Servera radi podrške pružanja lokalnih Domino aplikacija za Ovlaštene korisnike ponude Dvostrukog ovlaštenja, bez dodatnih naknada. Ako je Klijent stekao CEO licence koje mu daju pravo na korištenje jednog ili više Programa dostupnih u sklopu ponude Dvostrukog ovlaštenja i zatim je unutar perioda u kojem je imao pretplatu na IBM SaaS stekao pravo upotrebe ponuda Dvostrukog ovlaštenja, količina ovlaštenja navedena u Klijentovom PoE-u bit će uključena u Klijentov zahtjev za ispunjavanje odgovarajuće količine CEO licenca za sve primjenjive CEO Korisnike unutar Klijentovog Poduzeća, kako je navedeno u prvom odlomku u *Odjeljak 3.7 – CEO kategorije proizvoda* u IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage ugovoru (Z125-5831-09).
- e. Ako Klijent na snazi ima S&S za prethodno dobivene Programske licence i ako se radi o istim programima koji su navedeni u opisu usluge ovog ToU-a, IBM potvrđuje da će bez dodatne naknade Klijentu pružati kontinuirani S&S u iznosu koji neće premašiti ekvivalentan broj Programskih licenca u obliku IBM SaaS ovlaštenja, podložno odredbama Ugovora koji se primjenjuje na te licence, tijekom trajanja Klijentove pretplate na IBM SaaS ponudu Dvostrukog ovlaštenja.

Ako je količina ovlaštenja za ponudu Dvostrukog ovlaštenja manja od svih Klijentovih Programskih licenci za svaki takav Program, Klijent će biti odgovoran za obnavljanje S&S-a za preostale Programske licence.

Ako Klijent nastavi u cijelosti ili djelomično koristiti prethodno dobivene Programske licence za koje nisu naplaćene S&S naknade nakon završetka pretplate na ponudu Dvostrukog ovlaštenja, Klijent može nastaviti koristiti Klijentov S&S za prethodno dobivene Programe ako naruči i plati Ponovno uspostavljanje pretplate i podrške za softver.

### 6.2 Dodatna ograničenja

Osim ograničenja sadržanih u Ugovoru, Klijent ne smije:

- a. Koristiti IBM SaaS na "prolaznoj" bazi za obavljanje suradnje među vanjskim, gostujućim korisnicima, bez aktivnog sudjelovanja Klijenta.

### 6.3 Uvjeti ovlaštenja za IBM SmartCloud Notes

Klijentova upotreba IBM SmartCloud Notesa uvjetovana je posjedovanjem jednog od sljedećih ovlaštenja:

- a. Dokaz o ovlaštenju za IBM SmartCloud Notes ili IBM Connections Cloud S1;
- ili
- b. Dokaz o ovlaštenju za IBM SmartCloud Notes Step Up ili IBM Connections Cloud S1 Step Up ili IBM SmartCloud with Notes Step-up i Connections; i
- c. Dokaz o ovlaštenju i aktivna Pretplata i Podrška po Ovlaštenom korisniku za jedan od sljedećih Programa: IBM Domino Enterprise Client Access ili IBM Domino Messaging Client Access ili IBM Domino Messaging Express ili IBM Domino Collaboration Express.

### 6.4 Napomena u vezi Sastanaka

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD I IBM CONNECTIONS CLOUD S2 MOŽE DOZVOLITI IBM SAAS KORISNIKU SNIMANJE SASTANAKA. NEKA ZAKONODAVSTVA MOGU ZAHTIJEVATI PRISTANAK POJEDINACA PRIJE SNIMANJA NJIHOVIH KOMUNIKACIJA. Klijent će osigurati da IBM SaaS Korisnici pribave sva potrebna odobrenja i naprave sva potrebna priopćenja prije snimanja sastanaka.

### 6.5 Napomena u vezi filtriranja Sadržaja

IBM SmartCloud Notes i IBM Web Mail Cloud koristi alate za nadgledanje IBM SaaS-a, istraživanje neželjene pošte i napada virusima te primjenjuje vlasničke kao i tehnološke mjere koje predstavljaju industrijski standard za blokiranja ili filtriranja sadržaja, koji izgleda neželjeno, masivno i/ili po prirodi zlonamjerno. IBM zadržava pravo (ali nema nikakvih obveza) na blokiranje komunikacija primljenih od drugih subjekata na internetu, prethodni pregled, nadzor, označavanje, filtriranje, promjenu, odbijanje ili uklanjanje dijela ili cijelog Sadržaja. Ti će se alati primijeniti za Klijentovu domenu samo u sljedećim situacijama: 1) kada Klijent zatraži od IBM-a da aktivira alate za takvu domenu i 2) kada je 50% korisnika pridruženih toj domeni aktivno u IBM SaaS-u.

### 6.6 Upotreba za goste

Gostujući korisnik je Korisnik IBM SaaS-a kojeg je Klijent ovlastio za pristupanje IBM SaaS-u kako bi razmjenjivao podatke s Klijentom ili koristio IBM SaaS u ime Klijenta. Svi Gostujući korisnici moraju biti Ovlašteni korisnici. Gostujući korisnici Klijenta možda će morati prihvatiti online ugovor koji daje IBM da bi mogli pristupiti i koristiti IBM SaaS. Klijent je odgovoran za te Gostujuće korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sve zahtjeve Gostujućih korisnika vezane uz IBM SaaS, b) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih Gostujućih korisnika.

### 6.7 Ograničenje nadogradnje

Ponude nadogradnje zahtijevaju da Klijent prethodno nabavi odgovarajuća licencna prava za pridruženi IBM-ov program. Klijentova ovlaštenja za SaaS nadogradnje ne mogu premašiti Klijentova ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program.

SaaS nadogradnja ne uključuje Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program. Klijent izjavljuje da je stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program. Za vrijeme Perioda pretplate za SaaS nadogradnje Klijent mora održavati aktivnu Pretplatu i podršku za ovlaštenja IBM programa koja se koriste zajedno s ovlaštenjima SaaS nadogradnje. U slučaju da je Klijentova licenca za korištenje pridruženog IBM-ovog programa ili Klijentova Pretplata i podrška za IBM-ov program otkazana, otkazat će se Klijentovo pravo na korištenje nadogradnje za SaaS.

### 6.8 Oracle uvjeti primjenjivi na Connections Docs i Connections Meetings

IBM SaaS uključuje Outside In tehnologiju filtriranja i pregleda dokumenata ("Outside In Technology") koju omogućuje Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Izraz "Outside In Technology" uključuje sve tehnologije koje za Oracle licenciraju njegovi dobavljači. Kada se koristi u ovom TOU (Uvjetima upotrebe) i ugovoru kojem je TOU podlozan, za izraz "IBM dobavljač" smatrat će se da uključuje Oracle i njegove dobavljače. Osim odredbi i uvjeta iz ovog TOU i ugovora kojem je podlozan, kao uvjet za korištenje Outside In Technology, Klijent izričito pristaje na sljedeće: (1) Oracle USA, Inc. je korisnik treće strane u ovom TOU i ugovoru kojem je podlozan, (2) Klijent može prenositi pretplate za IBM SaaS samo ako unaprijed obavijesti IBM u pisanom obliku i isključivo u skladu s TOU odredbama i ugovora kojem je podlozan, (3) Klijent ne smije objavljivati rezultate testova performansi izvedenih koristeći Outside In Technology bez prethodne dozvole u pisanom obliku, (4) IBM može obavijestiti IBM dobavljače o rezultatima provjere usklađenosti

vezano uz komponente takvih IBM dobavljača, (5) u mjeri u kojoj to dozvoljava mjerodavno pravo, ne primjenjuje se Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").

## **6.9 Zabranjene upotrebe**

Nema upotrebe visokog rizika. Klijent ne smije koristiti IBM SaaS za bilo koju primjenu ili situaciju u kojoj bi IBM SaaS greška mogla uzrokovati smrt ili teške tjelesne ozljede bilo koje osobe ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu ("Upotreba visokog rizika"). Primjeri Upotrebe visokog rizika uključuju, ali nisu ograničeni na: zrakoplovni prijevoz ili druge načine masovnog prijevoza putnika, nuklearna ili kemijska postrojenja, sustave za održavanje života, medicinsku opremu koja se usađuje, motorna vozila ili oružane sustave. Upotreba visokog rizika ne uključuje IBM SaaS korištenje za administrativne svrhe, pohranu konfiguracijskih podataka, inženjerske i/ili konfiguracijske alate ili druge aplikacije koje nisu kontrolne i čija greška ne bi uzrokovala smrt, tjelesne ozljede ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu. Te nekontrolne aplikacije mogu komunicirati s aplikacijama koje služe za kontrolu, ali ne smiju biti izravno ili neizravno odgovorne za kontrolnu funkciju.

## **6.10 Informacije profila IBM SaaS korisnika**

U vezi s Klijentovom upotrebom IBM SaaS-a, Klijent može konfigurirati IBM SaaS tako da SaaS Imena korisnika iz njegove organizacije mogu vidjeti drugi SaaS korisnici.

Ako Klijent izabere ovu postavku, Klijent potvrđuje i pristaje na to da: (i) IBM SaaS Imena korisnika, titule, imena tvrtki i fotografije može objaviti neki IBM SaaS Korisnik kao dio profila ("Profil") i da taj Profil mogu vidjeti drugi IBM SaaS Korisnici unutar Klijentove organizacije ili unutar SaaS-a i da (ii) u bilo koje vrijeme Klijent može zahtijevati da se neki IBM SaaS Korisnički profil ispravi ili ukloni iz IBM SaaS-a te će takav Profil biti ispravljen ili uklonjen, ali uklanjanje može spriječiti pristup do IBM SaaS-a.

## **6.11 Veze prema Web stranicama trećih strana ili drugim uslugama**

Ako Klijent ili IBM SaaS Korisnik prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS, Klijent i IBM SaaS Korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Klijenta i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

## **6.12 Cookieji za usluge**

Klijent prima na znanje da IBM SaaS koristi cookieje na računalima Korisnika isključivo za omogućavanje trajne provjere identiteta za sesije i izbora usmjeravanja sesije za Korisnike. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

## **6.13 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

## **6.14 Osobni podaci i regulirani sadržaj**

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema određenim sigurnosnim zahtjevima za regulirani sadržaj, na primjer za osobne podatke ili osjetljive osobne podatke. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe imajući u vidu tip sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS.

Ovaj IBM SaaS uključen je u IBM-ov certifikat za Privacy Shield i primjenjuje se ako Klijent odluči koristiti hosting sadržaja u centru podataka u Sjedinjenim Državama te je podložan IBM-ovoj Privacy Shield politici, dostupnoj na [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## Dodatak A

### 1. Ponude

IBM nudi ove usluge u obliku pretpakiranih planova, kao samostalne usluge ili u obliku dodataka.

#### 1.1 IBM SaaS ponuda u paketu

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobilne aplikacije, Pristup za goste
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile aplikacije, Pristup za goste

#### 1.2 Samostalne IBM SaaS ponude

- 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 Dodaci za IBM SaaS ponudu

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	•	Nije primjenjivo	•	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	•	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	✓	•	•
<b>Connections Compliance Entry for Mail</b>	•	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	•	•	•
<b>Connections Compliance for Mail</b>	•	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	•	•	•
<b>Dodatni spremnik za suradnju</b>	•	•	•	•	Nije primjenjivo	•	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo

- ✓ Uključeno
- Dostupno
- Nije primjenjivo Nije dostupno

## **1.4 Ponude Dvostrukog ovlaštenja**

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

- Pretplata na IBM Verse
- Ovlaštenje za korištenje IBM Domino Messaging Client Access Licensea, IBM Domino Messaging Servera

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

- Pretplata na IBM Verse
- Ovlaštenje za korištenje IBM Domino Enterprise Client Access Licensea, IBM Domino Enterprise Servera

### **1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1**

- Pretplata na Connections Cloud S1
- Ovlaštenje za korištenje IBM Domino Enterprise Client Access Licensea, IBM Domino Enterprise Servera

### **1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration**

- Pretplata na Connections Cloud S1
- Ovlaštenje za korištenje IBM Domino Enterprise Client Access Licensea, IBM Domino Enterprise Servera, IBM Connectionsa, IBM Sametime Completea

## **1.5 IBM Connections Cloud S1**

- Sve funkcije proizvoda Connections Cloud S2
- Sve funkcije proizvoda Connections Docs Cloud
- Sve funkcije proizvoda IBM Verse
- Sve funkcije proizvoda SmartCloud Notes
- Sve funkcije proizvoda SmartCloud Notes Traveler

## **1.6 IBM Connections Cloud S2**

- Sve funkcije iz Connections Social
- Sve funkcije proizvoda Connections Meetings Cloud (enterprise implementacija)

## **1.7 IBM Connections Social Cloud**

- Društvena kontrolna ploča - Jedinstveni pogled na Klijentovu mrežu društvenog poslovanja koji omogućuje pristup aplikacijama i sastancima i daje pregled događaja i sadržaja za pristup radnim stavkama koje su u tijeku, forumima za podršku, profilima i informacijama o pohranjivanju.
- Osobe – Upravljanje Klijentovim profilom i kontaktima kroz Klijentovu poslovnu mrežu u i izvan njegove organizacije.
- Pohrana datoteka i dijeljenje - Mogućnost učitavanja i pohranjivanja datoteka u centraliziranu knjižnicu u kojoj se pristup datotekama može kontrolirati tako da je privatna ili se dijeli s određenim korisnicima ili grupama, koji mogu biti čitači ili autori. Dostupne su informacije o datoteci, poput ažuriranja, povijesti verzija, komentara, povijesti preuzimanja, oznaka i prijave/odjave datoteka. Plug-inovi za podršku prijenosa datoteka iz desktopa u cloud su dostupni za preuzimanje. Uključuje 1 TB prostora za pohranu.
- Zajednice, Blogovi i Wikiji - Mogućnost suradnje s drugim osobama pomoću dijeljenih datoteka, aktivnosti i knjižnih oznaka, kreiranje i dijeljenje novih zajednica s prilagođenim dozvolama, pretraživanje sadržaja u zajednicama, slanje e-pošte unutar zajednice, kreiranje anketa u zajednici i upravljanje anketama, kreiranje wikija, blogova i blogova ideja i foruma za raspravu.
- Aktivnosti - Timski prostor za zadatke poput praćenja stavki za napraviti, informacija i radnji vezanih uz temu ili sastanak.
- Instant Messaging – Komuniciranje u stvarnom vremenu s pojedincima i grupama, pregled dostupnosti Klijentovih kontakata, kreiranje prilagođenih grupa i informacija kontakata.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections i IBM Sametime

- Pristup gosta - Mogućnost pozivanja gostiju koji mogu surađivati i raditi na sadržaju koji se dijeli s njima, koristeći podskup mogućnosti društvene suradnje i sastanka.

## 1.8 IBM Connections Files Cloud

Mogućnost učitavanja, pohranjivanja i dijeljenja datoteka u centraliziranoj knjižnici u kojoj se pristup datotekama može kontrolirati tako da je privatna ili se dijeli s pojedincima ili grupama, koji mogu biti čitači ili autori. Klijent može upravljati profilima i kontaktima u čitavoj poslovnoj mreži, unutar Klijentove organizacije i izvan nje, i pozivati goste koji će pregledavati sadržaj podijeljen s njima ili raditi na njemu. Dostupni su plug-inovi koji Klijentu omogućuju prijenos datoteka s desktopa u cloud i mobilne aplikacije za pristupanje datotekama s mobilnih uređaja. Datoteke se sinkroniziraju između stolnih i mobilnih uređaja svakog korisnika. Uključuje 1 TB prostora za pohranu.

## 1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online web sastanak u sobi za sastanke koja je uvijek spremna, otvorena na zahtjev i ne zahtijeva rezervacije te omogućuje dijeljenje aplikacija i desktopa, podržava više voditelja, ankete i chat. Opcije za kupnju ove usluge obuhvaćaju organiziranje sastanaka s do 14 sudionika, 199 sudionika ili 999 sudionika. Možete kupiti i Enterprise Deployment, u kojem interni sudionici imaju pretplatu na uslugu. Svi sastanci omogućuju prisustvovanje sudionika koji su izvan Klijentove organizacije, bez ograničenja.

## 1.10 IBM Connections Chat Cloud

Instant poruke s listom kontakata, prisutnošću i audio video pozivima od točke do točke, dostupne preko pretražitelja, Notes umetnutog klijenta, samostalnog klijenta ili mobilne aplikacije.

## 1.11 IBM Verse

- E-pošta temeljena na webu, kalendar i informacije o kontaktima u cloudu, uključujući praćenje radnji koje treba nadgledati, utvrđivanje važnih osoba i sadržaja na temelju analitike, dubinsko pretraživanje, umetnuti pregled priloga i Connections datoteka, usluge timske analitike, podršku za razgovore putem e-pošte i ovlaštenje za IBM Notes klijent (što uključuje i preuzimanje softvera).
- Svakom korisniku IBM SaaS-a dodijeljeno je 50 gigabajta prostora za pohranu u poštanskom pretincu
- Zaštita od neželjene pošte i virusa
- Integrirane instant poruke
- Mogućnost učitavanja, pohranjivanja i dijeljenja osobnih datoteka
- 30 gigabajta prostora za pohranu osobnih datoteka
- Postavljanje i pregled ažuriranja statusa.
- Kreiranje profila i rad s profilima u Klijentovoj organizaciji i mreži.
- Mobilne aplikacije za Verse
- Pristup e-pošti preko IBM Verse ili SmartCloud Notes web iskustva
- Uključuje jedno ovlaštenje za IBM Domino Enterprise Client Access po korisniku Verse. Time se korisnicima omogućuje da preko IBM Notes klijenta pristupe IBM Verseu, IBM SmartCloud Notesu i IBM Domino aplikacijama na lokaciji.
- Klijent može koristiti Domino Enterprise Server u sljedeće svrhe bez dodatne naknade:
  - Prolazni poslužitelj
  - Sinkronizacija direktorija
  - Sobe i rezervacije
  - Usmjeravanje pošte
  - Aplikacije treće strane koje se koriste isključivo za potrebe pošte (na primjer antivirusni programi, programi za zaštitu od neželjene pošte, zaštita od gubitka podataka, napredna zaštita od prijetnji, arhiviranje/usklađenost).
  - Pošta u bazama podataka
  - Zajednički poštanski pretinci
  - Traveler



- Ako Klijent želi koristiti Domino Enterprise Server na bilo koji drugi način, potrebno je kupiti zasebna ovlaštenja.
- Poštanski pretinci namijenjeni su za upotrebu od strane pojedinih Ovlaštenih korisnika i ne smiju se koristiti kao skupni poštanski pretinci ili za druge potrebe masovnog rada s poštom.

### 1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes klijent (uključuje preuzimanje softvera) i Web baziranu poštu, kalendar i informacije kontakata u cloudu, uključujući prikaz prijedloga kod upisivanja adrese, prilagođene foldere za poštu i delegiranje na kalendaru. Račun tvrtke Klijenta može se postaviti samo u usluzi ili u hibridnoj konfiguraciji (hibridna konfiguracija se integrira s Domino okolinom).
- Integrirane instant poruke
- Zaštita od neželjene pošte i virusa
- Svakom korisniku IBM SaaS-a dodijeljeno je 50 gigabajta prostora za pohranu u poštanskom pretincu
- Uključuje jedno ovlaštenje za IBM Domino Enterprise Client Access po korisniku SmartCloud Notesa. Za korisnike to omogućuje pretražiteljski ili IBM Notes klijent pristup do IBM SmartCloud Notes i IBM Domino aplikacija na lokaciji.
- Klijent može koristiti Domino Enterprise Server u sljedeće svrhe bez dodatne naknade:
  - Prolazni poslužitelj
  - Sinkronizacija direktorija
  - Sobe i rezervacije
  - Usmjeravanje pošte
  - Aplikacije treće strane koje se koriste isključivo za potrebe pošte (na primjer antivirusni programi, programi za zaštitu od neželjene pošte, zaštita od gubitka podataka, napredna zaštita od prijetnji, arhiviranje/usklađenost).
  - Pošta u bazama podataka
  - Zajednički poštanski pretinci
  - Traveler
  - Ako Klijent želi koristiti Domino Enterprise Server na bilo koji drugi način, potrebno je kupiti zasebna ovlaštenja.
- Poštanski pretinci namijenjeni su za upotrebu od strane pojedinih Ovlaštenih korisnika i ne smiju se koristiti kao skupni poštanski pretinci ili za druge potrebe masovnog rada s poštom.

### 1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Web pristup e-pošti, kalendaru i informacijama o kontaktima u cloudu temeljen na pretražitelju, koji uključuje prikaz prijedloga kod upisivanja adrese, prilagođene foldere za poštu i delegiranje na kalendaru.
- Poštanski pretinac od 1 GB (samo standardni predložak pošte koji pruža usluga)
- Zaštita od neželjene pošte i virusa
- IBM SmartCloud Notes Entry ne uključuje offline pristup, IMAP-bazirani pristup, upotrebu IBM Notes klijenta ili mogućnost ugovaranja neobaveznih usluga za migraciju postojeće pošte u usluge. On ne dozvoljava da pretplatnici koriste Blackberry usluge sa svojim računom.
- Uključuje jednu licencu s fiksnim uvjetima za IBM Domino Enterprise Client Access po SmartCloud Notes Entry korisniku. Za korisnike to omogućuje pretražiteljski pristup do IBM SmartCloud Notes i IBM Domino aplikacija na lokaciji.
- Klijent može koristiti Domino Enterprise Server u sljedeće svrhe bez dodatne naknade:
  - Prolazni poslužitelj
  - Sinkronizacija direktorija
  - Sobe i rezervacije
  - Usmjeravanje pošte

- Aplikacije treće strane koje se koriste isključivo za potrebe pošte (na primjer antivirusni programi, programi za zaštitu od neželjene pošte, zaštita od gubitka podataka, napredna zaštita od prijetnji, arhiviranje/usklađenost).
- Pošta u bazama podataka
- Zajednički poštanski pretinci
- Traveler
- Ako Klijent želi koristiti Domino Enterprise Server na bilo koji drugi način, potrebno je kupiti zasebna ovlaštenja.
- Poštanski pretinci namijenjeni su za upotrebu od strane pojedinih Ovlaštenih korisnika i ne smiju se koristiti kao skupni poštanski pretinci ili za druge potrebe masovnog rada s poštom.

#### **1.14 IBM Web Mail Cloud**

- Pošta, kalendar i kontakti temeljeni na webu, s ulaznom poštom koja sadrži pregled poruka, foldere koje je kreirao sustav i korisnik te mogućnost povlačenja i ispuštanja poruka u foldere. Podrška za osobni i tvrtkin kalendar i listu kontakata.
- Svakom korisniku dodijeljeno je 25 gigabajta prostora za pohranu u poštanskom pretincu

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

Vrhunska razina podrške koja uključuje obradu po prioritetu i brže reagiranje na prijavljene probleme.

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

Sve funkcije Napredne podrške i Premier Support Manager koji govori lokalni jezik, proaktivna podrška i prilagođeni isporučeni materijali.

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

Jednokratno postavljanje tijekom kojeg usluge isporučene na daljinu pružaju podršku za migraciju Notes e-pošte, kalendara i kontakata.

#### **1.18 IBM Connections Docs Cloud**

Editori za obradu teksta, proračunskih tablica i prezentacija, s podrškom za suradnju kod uređivanja u stvarnom vremenu, za kontekstualne komentare i rasprave, uz upravljanje verzijama datoteka putem IBM Connections Social Cloud.

#### **1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud**

Audio konferencije u web sastancima za VoIP, pozivi s naplatom i bez naplate u koje se pomoću računala ili telefona mogu uključiti svi korisnici, što im omogućuje slušanje, govorenje, snimanje i ponovno preslušavanje sastanka. Lista zona i odgovarajućih zemalja dostupna je ovdje: [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). Klijent se može pretplatiti na ovaj wiki da bi primao obavijesti o promjenama.

#### **1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services**

Dostava pošte, prikaz kalendara i kontakata na podržanim mobilnim uređajima. Podrška za dvosmjerno, push, ručno ili raspoređeno usklađivanje e-pošte, elektroničkih kalendara i elektroničkih kontakata za podržane uređaje.

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

Arhiva e-pošte i eDiscovery funkcije koje Klijentima omogućuju klasificiranje, indeksiranje, pretraživanje i dohvaćanje čitavog sadržaja pošte ili njegovih dijelova koristeći web sučelje s politikama zadržavanja, obvezom čuvanja, praćenjem revizije i neograničenim prostorom za pohranu.

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

Arhiva e-pošte i eDiscovery funkcije koje Klijentima omogućuju klasificiranje, indeksiranje, pretraživanje i dohvaćanje čitavog sadržaja pošte ili njegovih dijelova koristeći web sučelje s politikama zadržavanja, obvezom čuvanja i praćenjem revizije, s 3 GB prostora za pohranu po korisniku, agregirano unutar Klijentove organizacije.

#### **1.23 Dodatni spremnik za suradnju**

Dodatni spremnik za suradnju.

## 1.24 Mobilni uređaji

U odgovarajućim trgovinama aplikacija dostupne su izvorne mobilne aplikacije za IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings i IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## 2. Podrška

Usluge tehničke podrške za IBM Connections Cloud pomažu korisnicima da izvuku maksimum iz IBM SaaS-a. Ova tehnička podrška na daljinu namijenjena je kao dodatak Klijentovom osoblju za podršku i administraciju i pruža pristup IBM-ovim specijalistima za podršku za probleme vezane uz IBM SaaS usluge koje Klijent ne može riješiti. Pristup za IBM Connections Cloud Standard Support je uključen kao dio IBM SaaS usluge kako je gore opisano. Pristup za IBM Connections Cloud Advanced Support dostupan je kao samostalna usluga za dodatnu naknadu.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support uključuje podršku razine 1 i podršku eskalacija za ostale razine problema.

IBM Connections Cloud Advanced Support uključuje podršku razine 1 i podršku eskalacija za ostale razine problema s obradom po prioritetu te ciljeve bržeg reagiranja i dodatne usluge podrške.

Ako je Klijent nabavio ovaj Connections IBM SaaS od preprodavača, Klijentovi uvjeti podrške mogu biti drugačiji - molimo Klijenta da kontaktira svog preprodavača za dodatne informacije.

### 2.1 Klijentove odgovornosti

Klijent će pružati Podršku prve razine krajnjim korisnicima. Ova odgovornost uključuje primjenu u komercijalnom smislu razumnih napora za rješavanje bilo kojih pitanja ili problema vezanih uz Usluge, bez obzira na to jesu li ih otkrili ili prijavili Klijentu njegovi zaposlenici ili netko izvan Klijentove organizacije.

Klijent će odrediti Imenovane administratore i omogućiti im interakciju s IBM-ovom podrškom. Imenovani administratori će biti Klijentovi zaposlenici ili osobe koje je imenovao. Klijent će osigurati da Imenovani administratori posjeduju napredne vještine za IBM Connections Cloud usluge, umrežavanje te tehnologije pretražitelja ili klijenata. Imenovani administratori će imati ulogu Administratora ili Pomoćnika administratora za tvrtkinu organizaciju u IBM SaaS usluzi.

Klijenti će odrediti dovoljan broj administratora za podršku Klijentovih ovlaštenih korisnika. Klijenti trebaju odrediti:

- a. Do 3 Administratora za 1 – 1.000 ovlaštenih korisnika
- b. Do 6 Administratora za 1.000 – 10.000 ovlaštenih korisnika
- c. 7 Administratora plus do 1 Administrator za svakih dodatnih 10.000 ovlaštenih korisnika

### 2.2 IBM-ove odgovornosti

IBM će osigurati pristup uslugama Podrške eskalacije i uslugama Podrške za razinu ozbiljnosti 1 Klijentovim imenovanim administratorima za IBM Connections Cloud. Informacije o kontaktiranju podrške i dodatni detalji o vremenu dostupnosti podrške navedeni su na web stranici podrške:

<http://ibmcloud.com/social/support>.

#### 2.2.1 Podrška razine ozbiljnosti 1

IBM Connections Cloud tim tehničke podrške bit će raspoloživ za zahtjeve podrške razine 1 na bazi 7/24. IBM će primijeniti u komercijalnom smislu razumne napore kako bi odgovorio na zahtjeve za Podršku razine ozbiljnosti 1 unutar dva sata.

Ozbiljnost 1 se definira kao problem kod kojeg:

- se odredi da Usluge nisu dostupne za sve IBM SaaS korisnike ili
- glavna funkcija Usluga ne radi za sve IBM SaaS korisnike ili
- značajan dio Klijentovih Korisnika IBM SaaS-a ne može koristiti Uslugu, što ima kritičan utjecaj na Klijentove poslovne operacije.

Ozbiljnost 1 ne uključuje nedostupnost Usluga u periodima planiranog prekida rada ili zbog problema uzrokovanih Klijentovim aplikacijama ili aplikacijama treće strane ili Klijentovom opremom ili podacima.

## 2.2.2 Razina ozbiljnosti

Definicije za sve razine ozbiljnosti zajedno s primjerima mogu se pronaći na wikiju Connections Cloud podrške. Lokacija za objavljivanje definicija ozbiljnosti može se mijenjati s vremena na vrijeme. Razina ozbiljnosti će se dodijeliti svim zahtjevima za uslugu na temelju objavljenih definicija ozbiljnosti.

## 2.2.3 Podrška eskalacije

IBM će osigurati Podršku za eskalacije problema koji se odnose na IBM Connections Cloud usluge, a koje Imenovani administratori Klijentove tvrtke ne mogu riješiti.

## 2.2.4 Vrijeme kontaktiranja podrške

IBM ciljano vrijeme reagiranja i vrijeme za kontaktiranje podrške ovisi o razini ozbiljnosti Zahtjeva za uslugu i razini prava na podršku.

- Vrijeme kontaktiranja Standardne podrške za probleme koji nemaju razinu ozbiljnosti 1 obuhvaća standardne radne sate u zemlji u kojoj se Klijentova Organizacija nalazi, kao što je definirano na stranici profila Postavke računa organizacije za Klijentovu IBM SaaS uslugu. Vrijeme u kojem se može stupiti u kontakt u pojedinim zemljama trenutno se objavljuje u odjeljku informacija za kontakt na <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Vrijeme kontaktiranja Napredne podrške za probleme koji nemaju razinu ozbiljnosti 1 počinje u nedjelju, u 20 sati po vremenskoj zoni istočnog SAD-a i završava u petak, u 20 sati po vremenskoj zoni istočnog SAD-a, ne uključujući određene blag dane.
- Vrijeme kontaktiranja IBM podrške za probleme razine ozbiljnosti 1 je 7x24x365 i za Standardnu podršku i za Naprednu podršku.

## 2.2.5 Ciljana vremena reagiranja podrške

IBM-ov cilj je da dostavi početni odgovor na Klijentov Zahtjev za uslugu unutar objavljenog vremena reagiranja. Naš početni odgovor može biti potvrda primanja Klijentovog problema, može rezultirati rješavanjem Klijentovog zahtjeva ili može stvoriti osnovu za utvrđivanje dodatnih radnji koje mogu biti potrebne za postizanje tehničkog rješenja Klijentovog zahtjeva.

Pregled ciljnih vremena reagiranja tehničke podrške za Connections Cloud

	Standardna podrška	Napredna i Premier podrška
<b>Ozbiljnost 1</b>	Unutar dva sata (7 dana u tjednu, 24 sata na dan)	Unutar 30 minuta (7 dana u tjednu, 24 sata na dan)
<b>Ozbiljnost 2</b>	Unutar dva radna sata	Unutar jednog sata
<b>Ozbiljnost 3</b>	Unutar dva radna sata	Unutar dva sata
<b>Ozbiljnost 4</b>	Unutar dva radna sata	Unutar dva sata

## 2.2.6 Jezična podrška

Prilikom rada s IBM podrškom i razvojem, zajednički jezik je engleski, osim ako nije drugačije navedeno na sjedištu Connections Cloud podrške. Da bi napredak u rješavanju problema bio što brži, IBM zahtijeva da Klijentovi ovlašteni kontakti imaju mogućnost prema potrebi učinkovito komunicirati na engleskom u poslovnoj okolini.

## 2.2.7 Dodatne usluge Napredne podrške

Dodatne usluge koje su dostupne Klijentima napredne podrške uključuju:

- Mogućnost telefonskog ili elektroničkog kontaktiranja IBM tehničke podrške za probleme bilo koje razine.
- Pristup timu Upravljanja računom napredne podrške putem e-pošte, telefona ili instant poruka za izravnu podršku za pitanja "što je novo", smjernice o implementaciji i prilagodbi, aktivne prohode i obuku i pristup zajednici Napredne podrške koja sadrži specijalizirani sadržaj za osposobljavanje.

## 3. Obnavljanje od katastrofe i sigurnosno kopiranje

IBM ima postrojenje za obnavljanje od katastrofe koje je geografski udaljeno od primarnog centra podataka i sadrži potreban hardver, softver i internetsku vezu za slučaj da IBM proizvodna postrojenja u primarnom centru podataka postanu nedostupna.

U slučaju pojave stanja katastrofe, pri čemu se katastrofa definira kao "viša sila" i označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti IBM SaaS-a koji je izvan IBM-ove razumne kontrole, IBM će klijentu ponovno omogućiti pristup uslugama IBM SaaS-a na sljedeći način. IBM će osigurati hardver, softver i mrežnu infrastrukturu koji će Klijentu omogućiti pristupanje IBM SaaS-u unutar 12 sati od trenutka kada se objavi stanje katastrofe. Okolina će se obnoviti koristeći najnoviju sigurnosnu kopiju Sadržaja, s time da gubitak Sadržaja u vraćenom skupu podataka neće premašivati 8 sati Sadržaja.

#### 4. Dohvat i uklanjanje podataka

IBM će zadržati podatke do 90 dana nakon isteka pretplate. Prije isteka pretplate, Klijenti mogu izdvojiti svoje društvene, poslovne podatke upotrebom mogućnosti usluga za preuzimanje sadržaja ili upotrebom objavljenih API-ja (<https://www.ibm.com/social>). Podaci pošte se mogu izdvojiti na bazi vremena savjetodavnih usluga i na bazi materijala. Korisnički podaci o preferencama i drugi meta podaci, kao što su, ali ne ograničavajući se na, potpise e-pošte, pravila o prosljeđivanju pošte, filteri pošte, opcije prikaza kalendara itd. nisu dostupni kroz API. Ako su ti podaci potrebni IBM će osigurati te podatke na dogovorenoj bazi vremena i materijala nakon otkaza pretplate ili isteka probnog rada. IBM mora primiti pisanu obavijest o potrebi za tim podacima prije, ali ne kasnije od kraja perioda pretplate. Ako Klijent ne zahtijeva vraćanje podataka, IBM će ih izbrisati i prikazati ih kao neobnovljive u skladu s najboljim postupcima iz prakse.

#### 5. Komunikacije

Klijentima se šalju komunikacije od grupe IBM Korisničkih usluga za:

a. Ažuriranja usluga

Te obavijesti e-pošte za administratore Klijenta uključuju vidljive promjene usluga, nove funkcije ili zahtjeve iz IBM-a za osiguranje održavanja cjelovite upotrebe usluga za Klijenta. One se obično šalju 2 tjedna prije kraja tjedna u kojem se radi izdavanje, ako nije potrebna neka druga akcija Klijenta. Poslat će se dodatna obavijest unaprijed ako je potrebna akcija, kao što je promjena mreže ili upute za korisnike.

b. Obavijesti o održavanju

Ova e-pošta sadrži potvrdu za Klijenta da će se koristiti rezervirani/planirani termin za održavanje. Ona se obično šalje 3 dana prije, kao podsjetnik na predstojeće održavanje. Šalju se i dodatne obavijesti na kraju održavanja da bi Klijenti znali da je održavanje završeno. Informacije o sljedećem održavanju se također mogu vidjeti na: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Pretplatnici ne primaju izravne obavijesti e-pošte, kao što je ona koja se šalje imenovanim administratorima/primateljima. Umjesto toga pretplatnici mogu vidjeti najavu održavanja u pretražitelju 3 dana prije termina održavanja.

c. Obavijesti o incidentima

IBM Grupa korisničkih usluga će smjestiti obavijestiti Klijente, preko više komunikacijskih kanala (Web sjedište sa statusom centra podataka, SMS tekst poruke (bazirano na pretplati) i redovite i česte poruke e-pošte), o statusu obnavljanja usluga. Te napomene se općenito šalju kad IBM potvrdi da postoji problem za vrijeme incidenta da bi Klijenti znali da mi radimo na rješavanju problema i na kraju incidenta da bi se dojavilo da je "sve čisto". Klijentima se šalju obavijesti za incidente koji značajno utječu na usluge. IBM možda neće slati obavijesti za manje probleme ili one probleme koji utječu na jednog ili samo nekoliko Klijenata.