

IBM Connections Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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 (descărcare client pentru utilizarea cu 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru achiziționarea ofertei IBM SaaS. Un Utilizator Autorizat reprezintă o persoană unică ce primește acces la IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate, pentru fiecare Utilizator Autorizat care accesează oferta IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Dreptul de utilizare al unui Utilizator Autorizat este acordat în mod unic respectivului Utilizator Autorizat și nu poate fi partajat sau realocat decât în cazul transferului permanent către altă persoană al dreptului de utilizare al Utilizatorului Autorizat.
- b. **Minut** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi Minut suficiente pentru a acoperi numărul total de Minute utilizate de IBM SaaS, integral sau parțial, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Setarea

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.3 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

3.4 Tarife pentru Plata Per Utilizare

Tarifele Plată Per Utilizare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional. Clientul va fi facturat conform tarifului specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 45 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 45 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 45 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este inclus pe durata Perioadei de Abonare. Opțiunile de suport tehnic sunt detaliate la <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Articole neacoperite de Suportul Tehnic

Suportul tehnic nu include asistență pentru:

- a. proiectarea și dezvoltarea aplicațiilor;
- b. probleme apărute din cauza utilizării de către Client a IBM SaaS într-un mediu de operare diferit de cel specificat; sau

- c. produsele și serviciile Clientului sau ale unei terțe părți sau problemele apărute din cauza utilizării IBM SaaS cu produsele sau serviciile Clientului sau ale unei terțe părți.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Ofertele Dual Entitlement

Dacă oferta IBM SaaS este desemnată ca "Dual Entitlement", Clientul va primi dreptul de a utiliza IBM SaaS, Programele IBM identificate în secțiunea descrierii de serviciu a acestor Termeni de Utilizare, pentru utilizarea în mediul ales de Client, și dreptul de a utiliza și de a avea acces la suportul tehnic și upgrade-urile de Program pentru Programele identificate. Clientul poate utiliza Programele identificate și are acces la suportul tehnic și upgrade-urile de Program atât timp cât este abonat la IBM SaaS.

Utilizarea unei oferte IBM SaaS Dual Entitlement este subiect al următorilor termeni și restricții:

- a. Utilizarea de către Client a Programelor este licențiată în baza termenilor din contractul International Program License Agreement și din documentul License Information corespondent, care însoțește Programele.
- b. Clientul poate utiliza Programele, suportul tehnic și upgrade-urile de Program furnizate de o ofertă Dual Entitlement în baza termenilor aplicabili din contractul IBM International Passport Advantage Agreement (Z125-5831-09), după cum urmează:
 - (1) primele trei paragrafe din *Secțiunea 3 – Programele și Abonamentul și Suportul pentru Software-ul IBM*; și
 - (2) paragrafele trei și patru din *Secțiunea 3.8 – Abonamentul și Suportul pentru Software-ul IBM*.
- c. La terminarea abonamentului Clientului pentru IBM SaaS, Clientul trebuie să înlăture de pe sistemele sale toate Programele furnizate de oferta Dual Entitlement și să distrugă toate copiile.
- d. Utilizarea de către Client a cantității totale de drepturi aferente ofertei Dual Entitlement achiziționate pentru IBM SaaS poate fi divizată între utilizarea IBM SaaS și utilizarea Programelor furnizate de oferta Dual Entitlement. La un moment dat, utilizarea de către Client nu poate depăși numărul total de drepturi achiziționate, după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului. În cazul în care utilizarea de către Client depășește drepturile prevăzute în PoE, vor fi aplicate tarife pentru excedent, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional. Pentru ofertele Dual Entitlement care includ IBM Domino Enterprise Server, Clientul poate implementa un număr nelimitat de servere IBM Domino Enterprise, ca suport pentru furnizarea aplicațiilor Domino on-premise pentru Utilizatorii Autorizați ai ofertelor Dual Entitlement, fără un tarif suplimentar. În cazul în care Clientul a achiziționat anterior licențe CEO pentru dreptul de a utiliza unul sau mai multe dintre Programele furnizate de oferta Dual Entitlement și apoi s-a abonat la oferta IBM SaaS achiziționată prin utilizarea ofertelor Dual Entitlement, cantitatea de drepturi prevăzută de Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului este luată în considerare pentru cerința menținerii de către Client a unei cantități suficiente de licențe CEO pentru toți Utilizatorii CEO aplicabili din Întreprinderea Clientului, după cum este specificat în primul paragraf din *Secțiunea 3.7 – Categoriile de Produse CEO* a contractului IBM International Passport Advantage Agreement (Z125-5831-09).
- e. În cazul în care Clientul are Abonament și Suport Software în vigoare pentru licențe de Program achiziționate anterior și sunt Programele identificate în secțiunea descrierii de serviciu a acestor Termeni de Utilizare, IBM este de acord să furnizeze în continuare Clientului Abonamentul și Suportul Software, fără niciun tarif suplimentar, pentru o cantitate care nu depășește un număr echivalent de licențe de Program ca drepturi IBM SaaS, în baza termenilor Contractului aplicabil pentru respectivele licențe, pe durata abonamentului Clientului pentru oferta IBM SaaS Dual Entitlement.

În cazul în care cantitatea drepturilor pentru oferta Dual Entitlement este mai mică decât numărul total al licențelor de Program ale Clientului pentru fiecare astfel de Program, Clientul îi va reveni responsabilitatea de a reînnoi Abonamentul și Suportul Software pentru diferența de licențe de Program.

În cazul în care Clientul alege să utilizeze în continuare toate sau o parte a licențelor sale de Program pe care le-a achiziționat anterior și pentru care nu au fost facturate tarifele de Abonament și Suport Software după terminarea abonamentului pentru oferta Dual Entitlement, Clientul poate relua Abonamentul și Suportul Software pentru Programele achiziționate anterior, prin comandarea și plățirea Restabilirii Abonamentului și Suportului Software.

6.2 Restricții Suplimentare

În plus față de restricțiile conținute în Contract, Clientul nu poate:

- a. Să utilizeze IBM SaaS prin "pass-through" pentru a găzdui colaborarea unor utilizatori vizitatori externi, fără participarea activă a Clientului.

6.3 Condițiile Dreptului de Utilizare pentru IBM SmartCloud Notes

Utilizarea de către Client a IBM SmartCloud Notes este condiționată de obținerea unuia dintre următoarele drepturi de utilizare:

- a. O Dovadă a Dreptului de Utilizare pentru IBM SmartCloud Notes sau IBM Connections Cloud S1; sau
- b. O Dovadă a Dreptului de Utilizare pentru IBM SmartCloud Notes Step Up, sau IBM Connections Cloud S1 Step Up, sau IBM SmartCloud cu Notes Step-up și Connections; și
- c. O Dovadă a Dreptului de Utilizare și Suport și Abonament active per Utilizator Autorizat pentru unul dintre următoarele Programe: IBM Domino Enterprise Client Access, sau IBM Domino Messaging Client Access, sau IBM Domino Messaging Express, sau IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Observații privind Întrunirile

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD ȘI IBM CONNECTIONS CLOUD S2 POT PERMITE UNUI UTILIZATOR IBM SAAS SĂ ÎNREGISTREZE ÎNTRUNIRILE. LEGILE ANUMITOR JURISDICȚII POT SOLICITA CONSIMȚĂMÂNTUL PERSOANELOR ÎNAINTE DE A LE ÎNREGISTRA COMUNICĂRILE. Clientul se va asigura că Utilizatorii IBM SaaS obțin toate consimțămintele necesare și furnizează toate informațiile necesare înainte de a înregistra întrunirile.

6.5 Observații privind Filtrarea Conținutului

IBM SmartCloud Notes și IBM Web Mail Cloud utilizează instrumente pentru monitorizarea IBM SaaS, investighează spam-ul și atacurile virușilor și aplică măsuri tehnologice standard și de proprietar în vederea blocării sau filtrării Conținutului care pare a fi nesolicitat și transmis în masă și/sau rău intenționat prin natura sa. IBM își rezervă dreptul (dar fără nicio obligație) de blocare a comunicațiilor prin Internet de la alte entități, preselectare, examinare, semnalare, filtrare, modificare, refuzare sau înlăturare a Conținutului, parțial sau total. Aceste instrumente pot fi angajate pentru domeniul Clientului numai când: 1) Clientul solicită ca IBM să activeze instrumentele pentru un astfel de domeniu, și 2) 50% dintre utilizatorii asociați cu domeniul sunt activi în IBM SaaS.

6.6 Utilizator Vizitator

Un Utilizator Vizitator este un Utilizator IBM SaaS care este autorizat de către Client să acceseze IBM SaaS pentru schimbul de date cu Clientul sau utilizarea IBM SaaS în numele Clientului. Toți Utilizatorii Vizitatori trebuie să fie Utilizatori Autorizați. Poate fi necesar ca Utilizatorii Vizitatori ai Clientului să accepte un acord online furnizat de IBM, pentru a accesa sau utiliza IBM SaaS. Clientul este responsabil pentru acești Utilizatori Vizitatori, incluzând, dar fără a se limita la a) orice reclamație a Utilizatorilor Vizitatori privind IBM SaaS sau b) orice utilizare necorespunzătoare a IBM SaaS de către acești Utilizatori Vizitatori.

6.7 Limitarea Step-up

Ofertele Step-up necesită achiziționarea în prealabil de către Client a drepturilor de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat. Drepturile Clientului pentru Step-up SaaS nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Step-up SaaS nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programul IBM asociat. Pe durata Perioadei de Abonare a ofertei Step-up SaaS, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up SaaS. În eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programului IBM asociat, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programul IBM asociat, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up SaaS.

6.8 Termenii Oracle aplicabili pentru Connections Docs și Connections Meetings

IBM SaaS include tehnologia Outside In de filtrare și vizualizare a documentelor ("Tehnologia Outside In"), furnizată de Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Termenul "Tehnologia Outside In" include orice tehnologie pentru care Oracle a primit licența de la furnizorii săi. Pentru acești Termeni de Utilizare și contractul

pentru care sunt aplicabili, se va considera că termenul "furnizor IBM" include Oracle și furnizorii săi. În plus față de termenii și condițiile din acești Termeni de Utilizare și contractul pentru care sunt aplicabili, ca o condiție pentru utilizarea Tehnologiei Outside In, Clientul este de acord în mod expres că: (1) Oracle USA, Inc. este un beneficiar terță parte al acestor Termeni de Utilizare și al contractului pentru care sunt aplicabili, (2) Clientul poate transfera abonamentele pentru IBM SaaS numai prin trimiterea în avans a unei notificări scrise către IBM conform Termenilor de Utilizare și contractului pentru care sunt aplicabili, (3) Clientul nu poate publica rezultatele testelor benchmark rulate pentru Tehnologia Outside In, decât cu permisiunea scrisă acordată în prealabil, (4) IBM poate informa furnizorii IBM cu privire la rezultatele verificării conformității privind componentele respectivelor furnizori IBM, (5) în măsura în care permite legislația aplicabilă, nu se aplică legea Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").

6.9 Utilizările Interzise

Nu este permisă Utilizarea care implică un Risc Mare: Clientul nu poate utiliza IBM SaaS în nicio aplicație sau situație în care o eroare IBM SaaS ar putea determina decesul sau rănirea gravă a unei persoane sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător ("Utilizare cu Risc Mare"). Exemplele de Utilizare cu Risc Mare includ, dar fără a se limita la, următoarele: aparate de zbor sau alte modalități prin care se realizează transportul unui număr mare de oameni, instalații nucleare sau chimice, sisteme pentru salvarea vieții, echipament medical implantabil, vehicule cu motor sau sisteme de armament. Utilizarea cu Risc Mare nu include utilizarea IBM SaaS în scopuri administrative, pentru stocarea datelor de configurație, instrumente pentru inginerie și/sau configurare sau alte aplicații care nu sunt destinate controlului și care, în urma unei defecțiuni, nu determină moartea sau rănirea persoanelor sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător. Aceste aplicații care nu sunt destinate controlului pot să comunice cu aplicațiile care asigură controlul, dar trebuie să nu fie implicate direct sau indirect în funcția de control.

6.10 Informațiile Profilului de Utilizator IBM SaaS

Legat de utilizarea de către Client a IBM SaaS, Clientul poate configura IBM SaaS astfel încât numele de Utilizatori SaaS din organizația sa să fie vizibile pentru alți clienți SaaS.

În cazul în care alege această setare, Clientul recunoaște și este de acord că: (i) Numele de Utilizatori IBM SaaS, titlurile, numele de companii și fotografiile pot fi postate de orice Utilizator IBM SaaS ca parte a unui profil ("Profilul") și că Profilul poate fi vizualizat de alți Utilizatori IBM SaaS din organizația Clientului sau în cadrul SaaS, și (ii) în orice moment, Clientul poate solicita ca un Profil de Utilizator IBM SaaS să fie corectat sau înlăturat din IBM SaaS, iar acest Profil va fi corectat sau înlăturat, dar fiind posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

6.11 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii

În cazul în care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul IBM SaaS, Clientul și Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

6.12 Cookie-uri pentru servicii

Clientul este de acord ca IBM SaaS să utilizeze cookie-uri amplasate pe computerele Utilizatorului, numai pentru a facilita autentificarea de sesiune persistentă și selecția de rutare a serviciilor pentru Utilizatori. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.13 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și furnizarea oricăror modificări către IBM.

6.14 Informații Personale și Conținut Reglementat

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

Acest IBM SaaS este inclus în certificarea IBM Privacy Shield, este aplicabil atunci când Clientul alege ca IBM SaaS să fie găzduit într-un centru de date din Statele Unite și este subiect al Politicii IBM privind Confidențialitatea Privacy Shield, disponibile la http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

Anexa A

1. Oferte

IBM oferă aceste servicii ca planuri preconfigurate, servicii autonome sau add-on-uri.

1.1 Oferta IBM SaaS Bundle

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Aplicații mobile, Acces pentru vizitatori
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Aplicații mobile, Acces pentru vizitatori

1.2 Oferte IBM SaaS autonome

- 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-On-uri pentru Oferta IBM SaaS

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

- ✓ Inclus
- Disponibil
- N/A Nu este disponibil

1.4 Ofertele Dual Entitlement

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Abonament la IBM Verse
- Dreptul de a utiliza IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Abonament la IBM Verse
- Dreptul de a utiliza IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Abonament la Connections Cloud S1
- Dreptul de a utiliza IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Abonament la Connections Cloud S1
- Dreptul de a utiliza IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Toate caracteristicile Connections Cloud S2
- Toate caracteristicile Connections Docs Cloud
- Toate caracteristicile IBM Verse
- Toate caracteristicile SmartCloud Notes
- Toate caracteristicile SmartCloud Notes Traveler

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Toate caracteristicile Connections Social
- Toate caracteristicile Connections Meetings Cloud (Enterprise Deployment)

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Tablou de bord social – O vizualizare unică a rețelei de afaceri sociale a Clientului, cu acces la aplicații și întruniri, și o vizualizare a evenimentelor și conținutului ce pot fi accesate în articolele de lucru în curs de elaborare, forumurile de suport, profiluri și informațiile de pe sistemele de stocare.
- Persoane - Gestionarea profilului și contactelor pentru întreaga rețea de afaceri a Clientului, în interiorul și în exteriorul organizației Clientului.
- Stocarea și partajarea fișierelor - Abilitatea de a încărca și stoca fișiere într-o bibliotecă centrală, unde poate fi controlat accesul la fișiere (acestea sunt desemnate private ca sau partajate) pentru utilizatori individuali sau grupuri (cărora li se acordă permisiunea de cititori sau autori). Sunt furnizate informații despre fișiere, cum ar fi actualizări, istoricul versiunilor, comentarii, istoricul descărcărilor, etichetarea și înregistrarea la intrare/ieșire. Sunt disponibile pentru descărcare plug-in-uri care asigură suportul pentru transferul de fișiere de pe desktop în cloud. Include spațiu de stocare de 1TB.
- Comunități, bloguri și wiki-uri - Abilitatea de a lucra împreună cu alte persoane la fișiere partajate, activități și bookmark-uri, de a crea și partaja comunități cu permisiuni personalizate, a căuta conținut în mai multe comunități, a trimite mesaje e-mail în comunitate, a crea și gestiona sondaje de comunitate și de a crea wiki-uri, bloguri, bloguri de idee și forumuri de discuții.
- Activități - Un spațiu de echipă pentru task-uri (cum ar fi ținerea evidenței articolelor de-făcut), informații și acțiuni legate de un subiect sau o întrunire.
- Mesagerie instant – Comunicare în timp real cu persoane individuale și grupuri, vizualizarea stării de disponibilitate a contactelor Clientului, crearea unor grupuri personalizate și a informațiilor de contact.
- Aplicații mobile pentru IBM Connections și IBM Sametime
- Acces pentru vizitatori - Abilitatea de a invita vizitatori, care pot colabora și lucra cu conținutul partajat cu ei, utilizând o parte a capacităților serviciului destinate colaborării sociale și întrunirilor.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Abilitatea de a încărca, stoca și distribui fișiere dintr-o bibliotecă centrală, unde poate fi controlat accesul la fișiere (care pot fi desemnate ca private sau partajate) pentru utilizatori individuali sau grupuri, cum ar fi cititori sau autori. Clientul poate să-și gestioneze profilurile și contactele pentru întreaga rețea de afaceri, în interiorul și în exteriorul organizației sale, și să invite vizitatorii să vizualizeze sau să lucreze cu conținutul partajat cu aceștia. Sunt disponibile plug-in-uri care îi permit Clientului să transfere fișiere de pe desktop în cloud, iar aplicațiile mobile îi permit să acceseze fișiere de pe dispozitivele mobile. Fișierele sunt sincronizate pe desktop-ul și dispozitivele mobile ale fiecărui utilizator. Include spațiu de stocare de 1TB.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Întruniri web online prin intermediul unor camere de întrunire întotdeauna pregătite pentru utilizare și care nu necesită rezervare, cu posibilitatea de a partaja aplicații și desktop-ul, suport pentru mai mulți prezentatori, sondaje și chat. Prin achiziționarea acestui serviciu, pot fi găzduite întruniri cu până la 14 participanți, până la 199 de participanți sau până la 999 de participanți. Serviciul este disponibil pentru achiziționare și ca Enterprise Deployment, în care participanții interni au un abonament la serviciu. Toate întrunirile permit participanți pasivi din exteriorul companiei Clientului, fără restricție.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Mesagerie instant cu listă de contacte, sesizarea prezenței, și apeluri audio/video punct-la-punct, accesibilă prin browser, client Notes înglobat, client autonom sau aplicație mobilă.

1.11 IBM Verse

- Poștă, calendar și informații de contact în cloud bazate pe Web, inclusiv urmărire și acțiuni care necesită atenția, identificarea conținutului și persoanelor importante bazată pe instrumente analitice, căutare în profunzime, previzualizare in-line a anexelor și fișierelor Connections, servicii analitice pentru echipă, suport pentru fire de poștă și dreptul de utilizare a clientului IBM Notes (inclusiv descărcarea de software).
- Cutie poștală cu capacitate de stocare de 50 GB alocată pentru fiecare utilizator IBM SaaS.
- Protecție anti-spam și anti-virus
- Mesagerie instant integrată
- Posibilitatea de a încărca, stoca și distribui fișiere personale
- Spațiu de stocate de 30 GB pentru fișierele personale
- Postarea și vizualizarea actualizărilor de stare
- Crearea unui profil și a profilurilor de lucru în organizația și rețeaua Clientului
- Aplicație mobilă pentru Verse
- Acces la e-mail prin experiență web IBM Verse sau SmartCloud Notes
- Include un drept de utilizare pentru IBM Domino Enterprise Client Access per utilizator Verse. Aceasta le permite utilizatorilor accesul prin clientul IBM Notes la IBM Verse și IBM SmartCloud Notes și la aplicațiile IBM Domino instalate la sediu (on-premises).
- Clientul are permisiunea de a utiliza Domino Enterprise Server, fără tarifare, pentru următoarele scopuri:
 - Server Pass-Through
 - Sincronizare Director
 - Cameră și Rezervări
 - Rutare E-Mail
 - Aplicații Terță Parte utilizate exclusiv pentru scopuri legate de e-mail (de exemplu, antivirus, antispam, protecția față de pierderea datelor, protecția față de amenințările avansate, arhivare/conformitate).
 - E-mail în bazele de date
 - Cutii Poștale Partajate
 - Traveler

- Pentru orice altă utilizare a Domino Enterprise Server de către Client, va fi necesară cumpărarea unui drept de utilizare separat.
- Cutiile poștale sunt furnizate pentru utilizarea de către Utilizatori Autorizați individuali, nefiind permisă utilizarea pentru agregarea cutiilor poștale sau alte scopuri care implică mesaje e-mail masive.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Client IBM Notes (include descărcarea software-ului) și poștă bazată pe web, calendar și informații de contact în cloud, incluzând adresare cu tastare anticipată, foldere personalizate pentru poștă și delegarea pentru e-mail și calendar. Contul de companie al clientului poate fi setat într-o configurație numai pentru serviciu sau hibridă (configurația hibridă se integrează cu mediul Domino on-premises).
- Mesagerie instant integrată
- Protecție anti-spam și anti-virus
- Cutie poștală cu capacitate de stocare de 50 GB alocată pentru fiecare utilizator IBM SaaS
- Include un drept de utilizare pentru IBM Domino Enterprise Client Access per utilizator SmartCloud Notes. Aceasta permite utilizatorilor să acceseze, prin browser sau clientul IBM Notes, aplicațiile on-premises IBM Domino și IBM SmartCloud Notes.
- Clientul are permisiunea de a utiliza Domino Enterprise Server, fără tarifyare, pentru următoarele scopuri:
 - Server Pass-Through
 - Sincronizare Director
 - Cameră și Rezervări
 - Rutare E-Mail
 - Aplicații Terță Parte utilizate exclusiv pentru scopuri legate de e-mail (de exemplu, antivirus, antispam, protecția față de pierderea datelor, protecția față de amenințările avansate, arhivare/conformitate).
 - E-mail în bazele de date
 - Cutii Poștale Partajate
 - Traveler
 - Pentru orice altă utilizare a Domino Enterprise Server de către Client, va fi necesară cumpărarea unui drept de utilizare separat.
- Cutiile poștale sunt furnizate pentru utilizarea de către Utilizatori Autorizați individuali, nefiind permisă utilizarea pentru agregarea cutiilor poștale sau alte scopuri care implică mesaje e-mail masive.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Numai acces bazat pe web la e-mail, calendar și informațiile de contact din cloud, incluzând adresare cu tastare anticipată, foldere personalizate pentru poștă și delegarea pentru e-mail și calendar.
- Cutie poștală de 1 GB (numai șablon de poștă standard, furnizat de serviciu)
- Protecție anti-spam și anti-virus
- IBM SmartCloud Notes Entry nu include acces offline, acces bazat pe IMAP, utilizarea clientului IBM Notes sau abilitatea de a contracta servicii opționale pentru migrarea în serviciu a mesajelor e-mail existente. Nu permite abonaților utilizarea serviciilor Blackberry cu contul lor.
- Include o licență cu termen fix pentru IBM Domino Enterprise Client Access per utilizator SmartCloud Notes Entry. Aceasta permite utilizatorilor să acceseze, prin browser, aplicațiile on-premises IBM Domino și IBM SmartCloud Notes.
- Clientul are permisiunea de a utiliza Domino Enterprise Server, fără tarifyare, pentru următoarele scopuri:
 - Server Pass-Through

- Sincronizare Director
- Cameră și Rezervări
- Rutare E-Mail
- Aplicații Terță Parte utilizate exclusiv pentru scopuri legate de e-mail (de exemplu, antivirus, antispam, protecția față de pierderea datelor, protecția față de amenințările avansate, arhivare/conformitate).
- E-mail în bazele de date
- Cutii Poștale Partajate
- Traveler
- Pentru orice altă utilizare a Domino Enterprise Server de către Client, va fi necesară cumpărarea unui drept de utilizare separat.
- Cutiile poștale sunt furnizate pentru utilizarea de către Utilizatori Autorizați individuali, nefiind permisă utilizarea pentru agregarea cutiilor poștale sau alte scopuri care implică mesaje e-mail masive.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Poștă, calendar și contacte bazate pe web, cu Inbox ce conține o vizualizare de mesaje, foldere create de sistem și create de utilizator și care permite plasarea mesajelor în foldere cu "drag and drop". Suport pentru calendare personale și de companie și listă de contacte.
- Cutie poștală cu capacitate de stocare de 25 GB pentru fiecare utilizator

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Nivel de suport Premium, ce include tratarea prioritară și răspunsuri mai rapide la problemele raportate.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Toate caracteristicile Suport Avansat, plus un Manager de Suport Premier ce vorbește limba locală, suport proactiv și livrabile personalizate.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

O setare unică, în cadrul căreia, prin servicii livrate de la distanță, se asigură suportul pentru migrarea mesajelor e-mail, calendarului și contactelor Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Funcții de procesare a textului, foi de calcul tabelar și editoare de prezentări, cu suport de co-editare în timp real, comentarii contextuale și discuții, cu gestionarea versiunilor de fișiere din IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Conferințe audio în întrunirile web, pentru VoIP, convorbire cu plată și convorbire gratuită, în care toți utilizatorii pot apela folosind calculatorul sau telefonul, pot auzi și vorbi, pot înregistra și reda înregistrarea întrunirii. Lista cu zonele și țările asociate este disponibilă aici: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Clientul se poate abona la acest wiki, pentru a fi notificat cu privire la orice actualizări.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Asigură livrarea mesajelor e-mail, calendarului și contactelor pe dispozitivele mobile suportate. Suport pentru sincronizare pe două căi, push, manuală sau planificată, pentru e-mail, calendare electronice și contacte electronice pe dispozitivele suportate.

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

Caracteristici de arhivare a mesajelor e-mail și eDiscovery, care le permit Clienților clasificarea, indexarea, căutarea și extragerea întregului conținut al mesajului e-mail sau a unor porțiuni ale acestuia, utilizând o interfață web cu politici privind păstrarea, rețineri pentru cazuri juridice, ținerea evidenței pentru auditare și capacitate de stocare nelimitată.

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Caracteristici de arhivare a mesajelor e-mail și eDiscovery, care le permit Clienților clasificarea, indexarea, căutarea și extragerea întregului conținut al mesajului e-mail sau a unor porțiuni ale acestuia, utilizând o interfață web cu politici privind păstrarea, rețineri pentru cazuri juridice, ținerea evidenței pentru auditare și capacitate de stocare de 3 GB per utilizator, agregată în întreaga organizație a Clientului.

1.23 Additional Collaboration Storage

Capacitate de stocare suplimentară pentru stocare.

1.24 Mobile

Sunt disponibile aplicații mobile native în respectivele depozite de aplicații pentru IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings și IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Suport

Serviciile pentru Suport Tehnic IBM Connections Cloud sunt concepute pentru a ajuta utilizatorii să obțină cele mai bune rezultate cu IBM SaaS. Acest suport tehnic de la distanță are ca scop suplimentarea suportului pentru Client și echipa de administrare, prin asigurarea accesului la specialiști IBM pentru problemele legate de serviciile IBM SaaS pe care Clientul nu le poate rezolva. Accesul la Suportul Standard IBM Connections Cloud este inclus ca parte a serviciilor IBM SaaS, după cum s-a menționat mai sus. Accesul la Suportul Avansat IBM Connections Cloud este disponibil ca serviciu autonom, în baza unui tarif suplimentar.

Suportul Tehnic Standard IBM Connections Cloud include suport pentru nivelul de severitate 1 și suport pentru escaladare în cazul problemelor cu alt nivel de severitate.

Suportul Avansat IBM Connections Cloud include suport pentru nivelul de severitate 1 și suport pentru escaladare în cazul problemelor cu alt nivel de severitate, cu tratare prioritară, răspunsuri mai rapide și servicii de suport suplimentare.

În cazul în care Clientul a obținut acest IBM SaaS Connections de la un revânzător, este posibil ca termenii Clientului privind suportul să fie diferiți – informații suplimentare pot fi obținute de la revânzătorul Clientului.

2.1 Responsabilitățile Clientului

Clientul va asigura Suport de Nivelul Unu pentru utilizatorii finali. Această responsabilitate include efortul, rezonabil din punct de vedere comercial, pentru rezolvarea oricăror întrebări sau probleme privind Serviciile, indiferent dacă au fost descoperite sau i-au fost raportate Clientului de către angajatul său sau de o parte externă.

Clientul va desemna și va activa Administratori Numiți pentru interacțiunea cu suportul IBM. Administratorii Numiți vor fi angajați ai Clientului sau persoane desemnate. Clientul se va asigura că Administratorii Numiți au cunoștințe avansate în ceea ce privește serviciile IBM Connections Cloud, rețelele și tehnologiile de browser sau client. Administratorii Numiți vor avea rolul Administrator sau Asistent de Administrator în organizația companiei pentru serviciul IBM SaaS.

Clienții vor desemna un număr suficient de administratori pentru suportul utilizatorilor autorizați ai Clientului. Clienții trebuie să desemneze:

- a. Până la 3 Administratori pentru 1–1.000 utilizatori autorizați
- b. Până la 6 Administratori pentru 1.000–10.000 utilizatori autorizați
- c. 7 Administratori plus până la 1 Administrator per fiecare 10.000 de utilizatori autorizați adiționali

2.2 Responsabilitățile IBM

IBM va asigura accesul la serviciile de Suport pentru Escaladare și accesul la serviciile de Suport pentru Severitate 1 pentru Administratorii Numiți IBM Connections Cloud ai Clientului. Informațiile de contact pentru suport și detaliile suplimentare privind orele disponibile pentru suport pot fi găsite pe site-ul web e suport: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Suport pentru Severitate 1

Echipa de suport tehnic IBM Connections Cloud va fi disponibilă 24 de ore pe zi și 7 zile pe săptămână pentru primirea cererilor de Suport pentru Severitate 1. IBM va depune eforturi rezonabile din punct de vedere comercial pentru a răspunde cererilor de Suport pentru Severitate 1 într-un interval de două ore.

Severitatea 1 este definită ca o problemă care cauzează următoarele:

- se stabilește că Serviciul nu mai este disponibil pentru niciunul dintre Utilizatorii IBM SaaS; sau
- o caracteristică importantă a Serviciului devine inoperabilă pentru toți Utilizatorii IBM SaaS; sau
- o parte semnificativă a Utilizatorilor IBM SaaS ai Clientului nu mai pot utiliza Serviciul, ceea ce are un impact cu caracter critic asupra operațiilor de afaceri ale Clientului.

Severitatea 1 nu include indisponibilitatea Serviciului ca urmare a perioadelor de întrerupere planificată sau a problemelor cauzate de aplicațiile clientului sau ale unei terțe părți sau de echipamentul sau datele clientului.

2.2.2 Nivelul de Severitate

În wiki-ul Connections Cloud Support pot fi găsite definițiile pentru toate nivelurile de severitate, însoțite de exemple. În timp, este posibil să se schimbe locația unde sunt publicate definițiile nivelurilor de severitate. Nivelul de severitate va fi alocat tuturor cererilor de service, în conformitate cu definițiile publicate ale nivelurilor de severitate.

2.2.3 Suport pentru Escaladare

IBM va asigura Suport pentru Escaladare în cazul problemelor legate de serviciile IBM Connections Cloud pe care Administratorii Numiți ai companiei Clientului nu le pot rezolva.

2.2.4 Ore de Contact pentru Suport

Obiectivele privind răspunsul IBM și orele de contact pentru suport variază în funcție de severitatea cererii de service și de nivelul dreptului la suport.

- Orele de contact pentru Suport Standard în cazul problemelor care nu au nivelul Severitate 1 acoperă orele de lucru în vigoare în țara în care se află Organizația Clientului, după cum se specifică în pagina de profil Setările Contului Organizației pentru serviciul IBM SaaS al Clientului. Orele de contact pentru fiecare țară sunt publicate în secțiunea cu informații de contact, la <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Orele de contact pentru Suport Avansat în cazul problemelor care nu au nivelul de severitate 1 încep duminică la ora 20 (US Eastern Time Zone) și se termină vineri la ora 20 (US Eastern Time Zone), cu excepția sărbătorilor speciale.
- Orele de contact pentru suport IBM în cazul problemelor care au nivelul de severitate 1, atât pentru Suport Standard, cât și pentru Suport Avansat, sunt 7x24x365.

2.2.5 Obiectivele Răspunsului la Cererea de Suport

IBM urmărește ca răspunsul inițial la cererea de service a Clientului să respecte obiectivele publicate privind răspunsul. Răspunsul nostru inițial poate fi o confirmare a primirii notificării privind problema Clientului, poate fi un răspuns care să conducă la rezolvarea cererii Clientului sau poate fi un răspuns care să reprezinte baza pentru determinarea următoarelor acțiuni necesare în vederea rezolvării tehnice a cererii Clientului.

Privire generală asupra obiectivelor răspunsului la cererea de Suport Tehnic Connections Cloud:

	Suport Standard	Suport Avansat și Premier
Severitate 1	Într-un interval de două ore (7 zile pe săptămână, 24 de ore pe zi)	Într-un interval de 30 de minute (7 zile pe săptămână x 24 de ore pe zi)
Severitate 2	Într-un interval de două ore de lucru	Într-un interval de o oră
Severitate 3	Într-un interval de două ore de lucru	Într-un interval de două ore
Severitate 4	Într-un interval de două ore de lucru	Într-un interval de două ore

2.2.6 Suport pentru Limbă

Când se lucrează împreună cu personalul IBM de suport și dezvoltare, în mod obișnuit se utilizează limba engleză, cu excepția cazului în care se specifică altceva pe site-ul web de suport Connections Cloud. Pentru a se asigura o rezolvare cât mai rapidă a problemelor, IBM solicită ca toate contactele autorizate ale Clientului să fie capabile să comunice efectiv în limba engleză într-un mediu de afaceri, atunci când este necesar.

2.2.7 Servicii suplimentare pentru Suport Avansat

Serviciile suplimentare furnizate Clienților pentru Suport Avansat includ:

- Abilitatea de a contacta Suportul Tehnic IBM, prin telefon sau electronic, pentru probleme cu orice nivel de severitate.
- Acces la echipa de Gestionare a Contului pentru Suport Avansat prin e-mail, telefon sau mesaje instant, pentru suport practic, cu întrebări "ce este nou", indicații pentru implementare și adoptare, demonstrații și instruire online și acces la o comunitate dedicată suportului avansat, cu conținut specializat pentru activare.

3. Recuperare după Dezastru și Backup

IBM are un sediu pentru recuperarea după dezastru, care este amplasat într-o zonă geografică diferită de cea a centrului de date principal și este dotat cu hardware-ul și software-ul necesar și conectivitate Internet, pentru eventualitatea în care unitățile de producție IBM din centrul de date principal devin indisponibile.

În eventualitatea apariției unei situații cu efect catastrofal, situație care este definită ca "Forță Majoră" și care înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind rețelele utilitare și conectivitatea rețelei de calculatoare sau orice altă cauză ce poate determina indisponibilitatea IBM SaaS și care este în afara controlului rezonabil al IBM, IBM va restaura accesul Clientului la serviciile IBM SaaS după cum urmează. IBM va furniza hardware-ul, software-ul și infrastructura de rețea necesare pentru a-i permite Clientului să poată avea din nou acces la IBM SaaS, în termen de 12 ore de la declararea dezastrului. Mediul va fi restaurat prin utilizarea celui mai recent backup de Conținut, pierderea de Conținut a setului de date restaurat nefiind mai mare de 8 ore.

4. Extragerea și Înlăturarea Datelor

IBM va păstra datele până la 90 de zile după ziua expirării abonamentului. Înainte de expirarea abonamentului, clienții își pot extrage datele privind afacerile sociale, utilizând capabilitățile serviciului pentru descărcarea conținutului sau API-urile publicate (<https://www.ibm.com/social>). Datele de e-mail pot fi extrase pe baza cotelor de timp și materiale ale serviciilor de consultanță. Nu pot fi accesate prin API datele privind preferințele utilizatorilor și alte metadate, cum ar fi, dar fără a se limita la, semnăturile de e-mail, regulile de forwarding pentru e-mail, filtrele de e-mail, opțiunile de afișare a calendarului etc. Dacă sunt necesare aceste date, IBM le va furniza în formatul convenit, pe baza cotelor de timp și materiale, după terminarea abonamentului sau perioadei de evaluare. În prealabil, IBM trebuie să primească o notificare scrisă privind necesitatea datelor, dar nu mai târziu de sfârșitul perioadei abonamentului. În cazul în care clienții nu solicită returnarea datelor, IBM va șterge și va face nerecuperabile datele, în conformitate cu cea mai bună practică din industrie.

5. Comunicări

Sunt trimise comunicări de la IBM Customer Services Group către Clienți, pentru:

a. Actualizări ale Serviciului

Aceste notificări prin e-mail către administratorii Clientului includ modificările vizibile ale serviciului, noile caracteristici sau solicitările IBM privind menținerea utilizării complete a serviciilor pentru Clienți. De obicei, ele sunt trimise cu 2 săptămâni înaintea săptămânii lansării, dacă nu este necesară nicio acțiune din partea Clientului. Dacă este necesară o acțiune, de exemplu o modificare a rețelei sau instrucțiuni ale utilizatorului, va fi trimisă în prealabil o notificare suplimentară.

b. Notificări privind Mentenanța

Aceste mesaje e-mail le furnizează Clienților confirmarea pentru utilizarea ferestrei de mentenanță rezervate/planificate. De obicei, ele sunt trimise cu 3 zile înainte, ca un memento pentru fereastra de mentenanță care urmează. La sfârșitul mentenanței, sunt trimise alte notificări, pentru a anunța Clientul despre finalizarea mentenanței. Informațiile privind următoarea fereastră de mentenanță sunt vizibile și la: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Abonații nu primesc notificări prin e-mail direcționate, cum ar fi cele trimise administratorilor/destinatariilor numiți. În schimb, abonații văd un anunț de mentenanță bazat pe browser, cu 3 zile înaintea ferestrei de mentenanță.

c. Notificări privind Incidentele

IBM Customer Services Group va notifica cu promptitudine Clienții, prin mai multe canale de comunicare (pagina web de stare a centrului de date, mesaje text SMS (bazate pe abonament) și mesaje e-mail regulate și frecvente), privind starea recuperării serviciului. În general, aceste notificări sunt trimise atunci când IBM confirmă problema, pe durata incidentului, pentru a informa Clienții că lucrăm la rezolvarea problemei, și la terminarea incidentului, pentru a semnaliza că "totul este OK". Notificările sunt trimise Clienților în cazul incidentelor care au impact la nivelul serviciului. Este posibil ca IBM să nu trimită notificări pentru probleme minore sau probleme care afectează un singur Client sau câțiva Clienți.