

IBM Connections Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe 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 za največ 14 udeležencev
- IBM Connections Meetings Cloud za največ 199 udeležencev
- IBM Connections Meetings Cloud za največ 999 udeležencev
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (prenos odjemalca za uporabo z 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 zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je naprodaj na podlagi ene od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče kupiti ponudbo IBM SaaS. Pooblaščen uporabnik je specifična oseba, ki ima dostop do ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki dostopa do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli neposreden ali posreden način in prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Pooblastilo pooblaščenega uporabnika je edinstveno za tega pooblaščenega uporabnika in ga ni mogoče souporabljati niti prenesti, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na tretjo osebo.
- b. **Minuta** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za minute za pokritje skupnega števila polnih ali delnih minut, ki jih ponudba IBM SaaS porabi med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Nastavitev

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem preseže pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku zaračunan presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

3.4 Stroški na podlagi uporabe

Stroški na podlagi uporabe bodo opredeljeni v transakcijskem dokumentu. Naročniku bodo zaračunani v skladu s ceno, navedeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do ponudbe IBM SaaS, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljšala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 45 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje predhodnega pisnega obvestila o odpovedi s 45-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takega 45-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za IBM SaaS je zagotovljena v času naročniškega obdobja. Možnosti tehnične podpore so podrobno opisane na <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementi, ki jih tehnična podpora ne pokriva

Tehnična podpora ne zajema pomoči glede:

- a. načrtovanja in razvoja aplikacij;
- b. težav zaradi naročnikove uporabe ponudbe IBM SaaS v okolju, ki ni podano operacijsko okolje ponudbe; ali

- c. pomoči za produkte in storitve naročnika ali drugega ponudnika oz. pri težavah zaradi uporabe ponudbe IBM SaaS s produkti ali storitvami naročnika ali drugega ponudnika.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Ponudbe Dual Entitlement

Če je ponudba IBM SaaS označena kot "Dual Entitlement", bo naročnik prejel pooblastilo za uporabo ponudbe IBM SaaS, IBM-ovih programov, navedenih v razdelku z opisom storitev teh pogojev uporabe, za uporabo v okolju po lastni izbiri ter pravico do uporabe in dostopa do tehnične podpore in nadgradenj programov za navedene programe. Naročnik lahko uporablja navedene programe ter dostopa do tehnične podpore in nadgradenj programov, dokler ima veljavno naročnino za ponudbo IBM SaaS.

Za uporabo ponudbe IBM SaaS Dual Entitlement veljajo naslednje določbe in omejitve:

- a. Naročnikova uporaba programov je licencirana na podlagi določb mednarodne licenčne pogodbe za program (IPLA) in ustreznih licenčnih informacij, ki so priložene programom.
- b. Naročnik lahko uporablja programe ter tehnično podporo in nadgradnje programov, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement, v skladu z veljavnimi določbami IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage (Z125-5831-09), kot sledi:
 - (1) prvi trije odstavki *razdelka 3 – Programi ter naročnina in podpora za IBM-ovo programsko opremo*; ter
 - (2) odstavek tri in štiri *razdelka 3.8 – Naročnina in podpora ("S&S") za IBM-ovo programsko opremo*.
- c. Ko se naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS konča, mora naročnik iz svojih sistemov odstraniti vse programe, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement, in uničiti vse kopije.
- d. Naročnikova uporaba skupne pridobljene količine ponudbe IBM SaaS v okviru ponudbe Dual Entitlement se lahko razdeli med uporabo ponudbe IBM SaaS in uporabo programov, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement. Naročnikova uporaba v nobenem trenutku ne sme preseči skupnega števila pridobljenih pooblastil, kot je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti. Če naročnikova uporaba preseže pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, veljajo stroški za presežke, ki so določeni v transakcijskem dokumentu. Pri ponudbah Dual Entitlement, ki vključujejo IBM Domino Enterprise Server, lahko naročnik razmesti neomejeno število strežnikov IBM Domino Enterprise Server za zagotavljanje aplikacij Domino pooblaščenim uporabnikom ponudb Dual Entitlement na mestu uporabe brez dodatnih stroškov. Če je naročnik predhodno pridobil licence CEO skupaj s pravico do uporabe enega ali več programov, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement, se med trajanjem naročnine na ponudbo IBM SaaS, pridobljeno s ponudbo Dual Entitlement, količina pooblastil, določena v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, upošteva kot zahteva, da mora naročnik ohraniti zadostno količino licenc CEO za vse veljavne uporabnike CEO v svojem podjetju, kot je navedeno v prvem odstavku *razdelka 3.7 – Kategorije produktov CEO IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage (Z125-5831-09)*.
- e. Če ima naročnik veljavno naročnino in podporo (S&S) za predhodno pridobljene programske licence za programe, ki so enaki programom, navedenim v razdelku z opisom storitev teh pogojev uporabe, IBM soglaša, da bo naročniku brez dodatnih stroškov zagotovil nadaljnjo naročnino in podporo (S&S) za količino, ki ne presega enakovrednega števila programskih licenc kot pooblastil ponudbe IBM SaaS, v skladu z določbami veljavne pogodbe za take licence, za obdobje trajanja naročnikove naročnine za ponudbo IBM SaaS Dual Entitlement.

Če je količina pooblastil za ponudbo Dual Entitlement manjša od skupnega števila programskih licenc naročnika za vsak tak program, mora naročnik podaljšati naročnino in podporo (S&S) za preostale programske licence.

Če naročnik še naprej uporablja (delno ali v celoti) predhodno pridobljene programske licence, za katere po poteku naročniškega obdobja za ponudbo Dual Entitlement naročnina in podpora (S&S) ni bila zaračunana, lahko podaljša naročnino in podporo (S&S) za predhodno pridobljene programe na podlagi naročila in plačila obnovitve naročnine in podpore za programsko opremo.

6.2 Dodatne omejitve

Poleg omejitev, ki jih vsebuje pogodba, naročnik ne sme:

- a. Uporabljati ponudbe IBM SaaS na "pass-through" osnovi, da bi zagotavljal gostovanje sodelovanja med zunanji gostujočimi uporabniki, pri katerem naročnik sam ne bi dejavno sodeloval.

6.3 Pogoji pooblastila za IBM SmartCloud Notes

Pogoj za naročnikovo uporabo programa IBM SmartCloud Notes je pridobitev naslednjih pooblastil:

- a. dokazilo o upravičenosti za IBM SmartCloud Notes ali IBM Connections Cloud S1;
ali
- b. dokazilo o upravičenosti za IBM SmartCloud Notes Step U ali IBM Connections Cloud S1 Step Up ali IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; ter
- c. dokazilo o upravičenosti in aktivni naročnini in podpori za pooblaščenega uporabnika za enega od naslednjih programov: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ali IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Obvestilo o sestankih

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD IN IBM CONNECTIONS CLOUD S2 LAHKO UPORABNIKU PONUDBE IBM SAAS OMOGOČATA SNEMANJE SESTANKOV. DOLOČENE ZAKONODAJE LAHKO ZAHTEVAJO PRIDOBITEV POSAMEZNIKOVEGA SOGLASJA PRED ZAČETKOM SNEMANJA KOMUNIKACIJ. Naročnik bo poskrbel, da bodo uporabniki ponudbe IBM SaaS pred snemanjem sestankov pridobili vsa potrebna soglasja in izvedli vsa potrebna razkritja.

6.5 Obvestilo o filtriranju vsebine

IBM SmartCloud Notes in IBM Web Mail Cloud uporabljata orodja za nadzor ponudbe IBM SaaS, preiskovanje neželene pošte in virusnih napadov ter uveljavljanje lastniških in standardnih panožnih tehnoloških ukrepov za blokiranje ali filtriranje domnevno neželene, množične in/ali zlonamerne vsebine. IBM si pridržuje pravico (vendar ni zavezan) blokirati poskuse komunikacije s strani drugih subjektov na svetovnem spletu, predhodno pregledati, oceniti, označiti, filtrirati, spremeniti, zavrniti ali odstraniti katerokoli ali vso vsebino. Ta orodja bodo uporabljena za naročnikovo domeno samo v naslednjih primerih: 1) naročnik od IBM-a zahteva aktivacijo orodij za tako domeno, 2) 50 % uporabnikov, ki so povezani s to domeno, je aktivnih v okviru ponudbe IBM SaaS.

6.6 Uporaba za goste

Gostujoči uporabnik je uporabnik ponudbe IBM SaaS, ki je od naročnika prejel pooblastilo za dostop do ponudbe IBM SaaS v namene izmenjave podatkov z naročnikom ali za uporabo ponudbe IBM SaaS v naročnikovem imenu. Vsi gostujoči uporabniki morajo biti pooblaščeni uporabniki. Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do ponudbe IBM SaaS in njeno uporabo sprejeti IBM-ovo spletno pogodbo. Naročnik je odgovoren za te gostujoče uporabnike, kar med drugim vključuje a) kakršnekoli zahtevke gostujočih uporabnikov v povezavi s ponudbo IBM SaaS ali b) kakršnekoli zlorabe ponudbe IBM SaaS s strani teh gostujočih uporabnikov.

6.7 Omejitev za Step up

Za ponudbe Step-up mora naročnik vnaprej pridobiti ustrezne licence za povezan IBM-ov program. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne smejo preseči naročnikovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ponudba Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik izjavlja, da je pridobil ustrezne (1) licence ter (2) naročnino in podporo za povezan IBM-ov program. Naročnik mora med naročniškim obdobjem ponudbe Step-up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podporo za IBM-ov program, ki ga uporablja skupaj s pooblastili ponudbe Step-up SaaS. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanega IBM-ovega programa ali naročnikova naročnina in podpora za povezan IBM-ov program prekine, preneha veljati tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

6.8 Pogoji Oracle, ki veljajo za Connections Docs in Connections Meetings

IBM SaaS vključuje tehnologijo filtriranja in pregledovanja dokumentov Outside In ("Outside In Technology"), ki jo zagotavlja družba Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Izraz "tehnologija Outside In" vključuje katerokoli tehnologijo, ki jo dobavitelji licencirajo družbi Oracle. Izraz "IBM-ov dobavitelj", ki se uporablja v teh pogojih uporabe in pogodbi, za katero veljajo, vključuje družbo Oracle in njene dobavitelje. Poleg določb in pogojev iz teh pogojev uporabe ter zadevne pogodbe mora naročnik kot pogoj za uporabo tehnologije Outside In soglašati z naslednjim: (1) družba Oracle USA, Inc. je kot tretja oseba upravičenec po teh pogojih uporabe in zadevni pogodbi, (2) naročnik lahko naročnino za ponudbo IBM SaaS prenese le tako, da IBM o tem predhodno pisno obvesti in izpolnjuje ostala določila v teh pogojih uporabe in pogodbi, za katero veljajo, (3) naročnik ne sme brez predhodnega pisnega dovoljenja objaviti rezultatov

primerjalnega preizkusa tehnologije Outside In, (4) IBM lahko svoje dobavitelje obvesti o rezultatih preverjanja skladnosti komponent teh IBM-ovih dobaviteljev in (5) Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") se ne uporablja v obsegu, ki ga dovoljuje relevantna zakonodaja.

6.9 Prepovedana uporaba

Nobene uporabe z visoko stopnjo tveganja: naročnik ne sme uporabiti ponudbe IBM SaaS v katerikoli aplikaciji v nobenih okoliščinah, v katerih lahko napaka ponudbe IBM SaaS povzroči smrt ali hude telesne poškodbe katerekoli osebe ali povzroči večjo materialno ali okoljsko škodo ("uporaba z visoko stopnjo tveganja"). Primeri uporabe z visoko stopnjo tveganja med drugim vključujejo: letala ali druge načine masovnega prevoza ljudi, jedrske ali kemične obrate, sisteme za ohranjanje življenja, medicinsko opremo za implantacijo, motorna vozila ali oborožitvene sisteme. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe ponudbe IBM SaaS za skrbniške namene, za shranjevanje konfiguracijskih podatkov, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo, ali druge aplikacije brez nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, telesnih poškodb oziroma večje materialne ali okoljske škode. Te aplikacije brez nadzora lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za funkcijo nadzora.

6.10 Informacije o profilu uporabnika ponudbe IBM SaaS

V povezavi z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS lahko naročnik konfigurira ponudbo IBM SaaS tako, da bodo imena uporabnikov SaaS v njegovi organizaciji vidna drugim naročnikom ponudbe SaaS.

Če naročnik izbere to nastavitev, potrjuje in soglaša: (i) da lahko uporabnik ponudbe IBM SaaS objavlja imena, naslove, imena družb in fotografije kot del profila ("profil") in da si profil lahko ogledujejo drugi uporabniki ponudbe IBM SaaS v okviru naročnikove organizacije ali v okviru ponudbe SaaS, ter (ii) da lahko naročnik kadarkoli zahteva, da se profil uporabnika ponudbe IBM SaaS popravi ali odstrani iz ponudbe IBM SaaS, pri čemer se tak profil popravi ali odstrani, vendar lahko njegova odstranitev prepreči dostop do ponudbe IBM SaaS.

6.11 Povezave do spletnih mest tretjih oseb ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino v spletno mesto ali drugo storitev neodvisnega ponudnika, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča tak prenos vsebine, vendar taka interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo neodvisnega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za taka spletna mesta ali storitve drugih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

6.12 Piškotki storitve

Naročnik se strinja, da ponudba IBM SaaS uporablja piškotke, ki se namestijo v računalnike uporabnika, izključno za lažje trajno preverjanje pristnosti seje in izbiro poti storitve s strani uporabnikov. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podpogodbениkov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbениki poslujejo. IBM bo spoštoval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbениkov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.13 Izpeljane lokacije uporabe storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije uporabe storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne podatke o tem. Naročnik je dolžan posodobljati take podatke in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

6.14 Osebni podatki in nadzorovana vsebina

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino, kot so osebni podatki ali občutljivi osebni podatki. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

Ta ponudba IBM SaaS je vključena v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporablja, če se naročnik odloči za gostovanje ponudbe IBM SaaS v podatkovnem središču v Združenih državah, zanj pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

Dodatek A

1. Ponudbe

IBM nudi te storitve v predhodno načrtovanih paketih, samostojnih storitvah ali kot dodatke.

1.1 Ponudba IBM SaaS v paketu

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, mobilne aplikacije, dostop gostujočih uporabnikov

1.2 Samostojna ponudba 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 Dodatki za ponudbo IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo
Connections Meetings Audio	•	•	Ni na voljo	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo
Traveler za SmartCloud Notes	✓	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	•	•
Dodatna shramba za sodelovanje	•	•	•	•	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo

✓ Vključeno

• Na voljo

Ni na voljo

1.4 Ponudbe Dual Entitlement

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Naročnina na IBM Verse
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop do IBM Domino Messaging Client, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Naročnina na IBM Verse
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop do IBM Domino Enterprise Client, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Naročnina na Connections Cloud S1
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop do IBM Domino Enterprise Client, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Naročnina na Connections Cloud S1
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop do IBM Domino Enterprise Client, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Vse funkcije produkta Connections Cloud S2
- Vse funkcije produkta Connections Docs Cloud
- Vse funkcije produkta IBM Verse
- Vse funkcije produkta SmartCloud Notes
- Vse funkcije produkta SmartCloud Notes Traveler

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Vse funkcije produkta Connections Social
- Vse funkcije produkta Connections Meetings Cloud (razmestitev v podjetju)

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Nadzorna plošča družabnih omrežij – enoten pogled naročnikovega družabnega poslovnega omrežja z dostopom do aplikacij in sestankov ter s pregledom dogodkov in vsebine za dostop do napredka delovnih postavk, forumov podpore, informacij o profilu in shranjevanju.
- Ljudje – upravljanje naročnikovega profila in stikov v poslovnem omrežju znotraj in zunaj naročnikove organizacije.
- Shranjevanje in skupna raba datotek – možnost nalaganja in shranjevanja datotek v centralizirani knjižnici, kjer se lahko nadzira dostop do datotek, ki so lahko zasebne ali v skupni rabi s posameznimi uporabniki ali skupinami, kot so bralci ali avtorji. Na voljo so informacije o datotekah, kot so posodobitve, zgodovina različic, komentarji, zgodovina prenosov, označevanje in izposoja/vrnitev datoteke. Vtičniki za podporo namizju pri prenosu datotek v oblaku so na voljo za prenos. Vključuje 1 TB prostora za shranjevanje.
- Skupnosti, blogi in wikiji – možnost sodelovanja z ljudmi z datotekami, dejavnostmi in zaznamki v skupni rabi, ustvarjanja in souporabe novih skupnosti s prilagojenimi dovoljenji, iskanje vsebine po skupnostih, pošiljanje e-poštnih sporočil skupnosti, ustvarjanje in upravljanje anket skupnosti, ustvarjanje wikijev, blogov in idejnih blogov ter pogovornih forumov.
- Dejavnosti – skupinski prostor za naloge, kot so sledenje opravil, informacij in dejavnosti v zvezi s temo ali sestankom.
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti naročnikovih stikov, ustvarjanje skupin po meri in kontaktni podatki.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections in IBM Sametime

- Dostop gostujočih uporabnikov – možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo in delajo z vsebino, ki jo da naročnik v skupno rabo z njimi, skupaj s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke, ki jih ponuja storitev.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Možnost nalaganja, shranjevanja in souporabe datotek v centralizirani knjižnici, ki omogoča nadzor dostopa do datotek z nastavitvijo zasebne ali skupne rabe s posamezniki ali skupinami v vlogah bralcev ali avtorjev. Naročnik lahko upravlja svoje profile in kontakte v poslovnem omrežju znotraj in zunaj svoje organizacije ter povabi goste k ogledu in delu na vsebini v skupni rabi. Na voljo so vtičniki, ki naročniku omogočajo prenos datotek iz namiznega računalnika v oblak, ter aplikacije za mobilne naprave za dostop do datotek iz mobilnih naprav. Datoteke se sinhronizirajo med namiznimi računalniki in mobilnimi napravami vsakega uporabnika. Vključuje 1 TB prostora za shranjevanje.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Spletni sestanek v prostoru za sestaneke, ki je vedno pripravljen, na zahtevo in ne potrebuje rezervacije, s souporabo aplikacij in namizja, podporo več predstavitev, pozivanjem, klepetom. Ta storitev se lahko kupi za organiziranje sestankov z do 14, 199 ali 999 udeleženci. Na voljo je tudi za nakup kot razmestitev v podjetju, kadar imajo notranji udeleženci naročnino na storitev. Udeleženci zunaj naročnikove družbe lahko brez omejitev sodelujejo na vseh sestankih.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Neposredno sporočanje s seznamom stikov, navzočnostjo in dvotočkovnimi avdio videoklici, ki so na voljo prek brskalnika, vdelanega odjemalca Notes, samostojnega odjemalca ali mobilne aplikacije.

1.11 IBM Verse

- Spletna pošta, koledar in kontaktni podatki v oblaku, vključno s sledenjem dejanjem, ki zahtevajo pozornost, analitično identifikacijo pomembnih oseb in vsebine, poglobljenim iskanjem, predogledom prilog in datotek Connections v vrstici, storitvami skupinske analize, podporo za poštno niti in pooblastilom za odjemalca IBM Notes (vključno s prenosom programske opreme).
- Vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS ima na voljo 50 gigabajtov prostora v poštnem nabiralniku.
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Integrirano neposredno sporočanje
- Možnost nalaganja, shranjevanja in souporabe osebnih datotek
- 30 gigabajtov prostora za osebne datoteke
- Objava in ogled posodobitev statusa.
- Izdelava in uporaba profilov v naročnikovi organizaciji in omrežju.
- Mobilna aplikacija za ponudbo Verse
- Dostop do e-pošte prek spletne izkušnje IBM Verse ali SmartCloud Notes
- Vključuje eno pooblastilo za IBM Domino Enterprise Client Access na uporabnika Verse. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi odjemalca IBM Notes do aplikacij IBM Verse, IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe.
- Naročnik ima dovoljenje za uporabo strežnika Domino Enterprise Server brez doplačila za naslednje namene:
 - Posredniški strežnik
 - Sinhronizacija imenika
 - Rezervacije sob
 - Usmerjanje pošte
 - Aplikacije tretjih oseb, ki se uporabljajo izključno za namene pošte (npr. protivirusna zaščita, zaščita proti neželeni pošti, zaščita pred izgubo podatkov, napredna zaščita pred grožnjami, arhiviranje/skladnost).
 - Pošta in baze podatkov
 - Nabiralniki v skupni rabi
 - Traveler

- Če želi naročnik uporabiti strežnik Domino Enterprise Server za kakršenkoli drug namen, mora kupiti ločena pooblastila.
- Nabiralniki so na voljo za posamezne pooblaščen uporabnike in niso za uporabo za združevanje nabiralnikov ali druge namene množične pošte.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Odjemalec IBM Notes (vključno s prenosom programske opreme) in spletna pošta, koledar ter kontaktni podatki v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, prilagojenimi poštnimi mapami ter pooblaščenjem za pošto in koledar. Račun naročnikove družbe je mogoče nastaviti v konfiguraciji samostojne storitve ali hibridni konfiguraciji (hibridna konfiguracija se integrira z okoljem Domino na mestu uporabe).
- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS ima na voljo 50 gigabajtov prostora v poštnem nabiralniku
- Vključuje eno pooblastilo za IBM Domino Enterprise Client Access na uporabnika SmartCloud Notes. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika ali odjemalca IBM Notes do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe.
- Naročnik ima dovoljenje za uporabo strežnika Domino Enterprise Server brez doplačila za naslednje namene:
 - Posredniški strežnik
 - Sinhronizacija imenika
 - Rezervacije sob
 - Usmerjanje pošte
 - Aplikacije tretjih oseb, ki se uporabljajo izključno za namene pošte (npr. protivirusna zaščita, zaščita proti neželeni pošti, zaščita pred izgubo podatkov, napredna zaščita pred grožnjami, arhiviranje/skladnost).
 - Pošta in baze podatkov
 - Nabiralniki v skupni rabi
 - Traveler
 - Če želi naročnik uporabiti strežnik Domino Enterprise Server za kakršenkoli drug namen, mora kupiti ločena pooblastila.
- Nabiralniki so na voljo za posamezne pooblaščen uporabnike in niso za uporabo za združevanje nabiralnikov ali druge namene množične pošte.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Samo spletni dostop na podlagi brskalnika do elektronske pošte, koledarja in kontaktnih podatkov v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, poštnimi mapami po meri, pooblaščenjem pošte in koledarja.
- 1 GB poštni predal (samo standardna poštna predloga, ki jo nudi storitev)
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Aplikacija IBM SmartCloud Notes Entry ne vključuje dostopa brez povezave, dostopa na podlagi IMAP, uporabe odjemalca IBM Notes ali možnosti najemanja izbirnih storitev za selitev obstoječe pošte v storitev. Naročnikom tudi ne dovoljuje, da s svojim računom uporabljajo storitve Blackberry.
- Za vsakega uporabnika SmartCloud Notes Entry vsebuje eno licenco za določen čas za IBM Domino Enterprise Client Access. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe.
- Naročnik ima dovoljenje za uporabo strežnika Domino Enterprise Server brez doplačila za naslednje namene:
 - Posredniški strežnik
 - Sinhronizacija imenika
 - Rezervacije sob

- Usmerjanje pošte
- Aplikacije tretjih oseb, ki se uporabljajo izključno za namene pošte (npr. protivirusna zaščita, zaščita proti neželeni pošti, zaščita pred izgubo podatkov, napredna zaščita pred grožnjami, arhiviranje/skladnost).
- Pošta in baze podatkov
- Nabiralniki v skupni rabi
- Traveler
- Če želi naročnik uporabiti strežnik Domino Enterprise Server za kakršenkoli drug namen, mora kupiti ločena pooblastila.
- Nabiralniki so na voljo za posamezne pooblaščen uporabnike in niso za uporabo za združevanje nabiralnikov ali druge namene množične pošte.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Spletna pošta, koledar in stiki z nabiralnikom, ki vsebuje pregled sporočil, mape, ki jih je ustvaril sistem, in uporabniške mape, možnost, da povlečete in spustite sporočila v mape. Podpora za osebne koledarje in koledarje družbe ter sezname stikov.
- 25 GB prostora v poštnem predalu za vsakega uporabnika

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Najvišja raven podpore, vključno s prioritiziranim obravnavanjem in hitrejšim odzivom na prijavljene težave.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Vse funkcije podpore Advanced plus vodja podpore Premier, ki govori lokalni jezik, proaktivna podpora in prilagodljivi izdelki.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Enkratna nastavitve, v okviru katere oddaljeno zagotavljane storitve ponujajo podporo za selitev e-pošte, koledarja in stikov Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Obdelava besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev s podporo pri urejanju v realnem času ter komentiranjem in diskusijami v kontekstu, z vodenjem različnih datotek v IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Avdio konference na spletnih seminarjih za VoIP, plačljivo in brezplačno klicanje, kjer lahko vsi uporabniki kličejo prek računalnika ali telefona in slišijo oz. govorijo ter snemajo oz. predvajajo sestaneke. Seznam območij in povezanih držav je na voljo na naslovu: https://www-10.lotus.com/idd/bh/wiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Naročnik se lahko naroči na ta članek, če želi prejemati obvestila o posodobitvah.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Dostava pošte, koledarja in stikov podprtim mobilnim napravam. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

Arhiv elektronske pošte in funkcije eDiscovery, ki naročnikom omogočajo klasificiranje, indeksiranje, iskanje in prejemanje celotne ali delne vsebine pošte z uporabo spletnega vmesnika s pravilniki o hranjenju, pravnimi zadržki, revizijskimi sledmi in neomejenim shranjevanjem.

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Arhiv elektronske pošte in funkcije eDiscovery, ki naročnikom omogočajo klasificiranje, indeksiranje, iskanje in prejemanje celotne ali delne vsebine pošte z uporabo spletnega vmesnika s pravilniki o hranjenju, pravnimi zadržki in revizijskimi sledmi s 3 GB prostora za shranjevanje na uporabnika v naročnikovi organizaciji.

1.23 Dodatna shramba za sodelovanje

Dodaten prostor za shranjevanje za sodelovanje.

1.24 Mobilne naprave

Izvirne mobilne aplikacije so na voljo v ustreznih trgovinah z aplikacijami za IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings in IBM Traveler za SmartCloud Notes.

2. Podpora

Storitve tehnične podpore za IBM Connections Cloud bodo uporabnikom v pomoč pri kar najboljšem izkoriščanju ponudbe IBM SaaS. Ta oddaljena tehnična podpora dopolnjuje naročnikovo podporo in skrbniško osebje z omogočanjem dostopa do IBM-ovih strokovnjakov za podporo za težave v zvezi s storitvami IBM SaaS, ki jih naročnik ne more odpraviti. Dostop do standardne podpore za IBM Connections Cloud je vključen kot del storitev IBM SaaS, kot je opisano zgoraj. Dostop do napredne podpore za IBM Connections Cloud je na voljo kot samostojna storitev za dodatno plačilo.

Standardna tehnična podpora za IBM Connections Cloud vključuje podporo ravni resnosti 1 in podporo po korakih za težave drugih ravni resnosti.

Napredna podpora za IBM Connections Cloud vključuje podporo ravni resnosti 1 in podporo po korakih za težave drugih resnosti s prioritarnim obravnavanjem, hitrejšo odzivnostjo in dodatnimi storitvami podpore.

Če je naročnik pridobil storitev IBM SaaS Connections od prodajnega posrednika, lahko veljajo drugačni pogoji podpore – za več informacij se mora naročnik obrniti na svojega prodajnega posrednika.

2.1 Dolžnosti naročnika

Naročnik končnim uporabnikom nudi podporo ravni resnosti 1. Ta odgovornost vključuje uporabo komercialno smotrnih načinov za reševanje vseh vprašanj ali težav v zvezi s storitvami, ne glede na to, ali jih odkrije in prijavi naročniku njegov zaposleni ali tretja oseba.

Naročnik določi in omogoči imenovane skrbnike za komuniciranje z IBM-ovo podporo. Imenovani skrbniki bodo zaposleni pri naročniku ali osebe, ki jih določi naročnik. Naročnik mora zagotoviti, da so imenovani skrbniki napredni uporabniki storitev IBM Connections Cloud, omrežij in brskalniških ali odjemalskih tehnologij. Imenovani skrbniki bodo imeli vlogo skrbnika ali pomočnika skrbnika za organizacijo družbe v storitvi IBM SaaS.

Naročniki imenujejo zadostno število skrbnikov za podporo pooblaščenim uporabnikom naročnika. Naročniki morajo imenovati:

- a. do 3 skrbnike za 1 – 1.000 pooblaščenih uporabnikov;
- b. do 6 skrbnikov za 1.000 – 10.000 pooblaščenih uporabnikov;
- c. 7 skrbnikov ter do 1 skrbnika za vsakih dodatnih 10.000 pooblaščenih uporabnikov.

2.2 IBM-ove dolžnosti

IBM mora naročnikovim imenovanim skrbnikom za IBM Connections Cloud omogočiti dostop do storitev podpore po korakih in storitev podpore ravni resnosti 1. Kontaktni podatki za podporo in dodatne podrobnosti o razpoložljivih urah za storitve podpore so na voljo na spletni strani za podporo: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Podpora ravni resnosti 1

Ekipa za tehnično podporo za IBM Connections Cloud bo neprekinjeno na voljo za prejemanje zahtev za podporo ravni resnosti 1. Družba IBM bo uporabila komercialno smotrne načine za odziv na zahteve podpore ravni resnosti 1 v dveh urah.

Raven resnosti 1 je težava, pri kateri:

- je ugotovljeno, da je storitev nedostopna za vse uporabnike IBM SaaS, ali
- pomembna funkcija storitve ne deluje za vse uporabnike IBM SaaS, ali
- večina naročnikovih uporabnikov IBM SaaS ne more uporabljati storitve, zaradi česar je naročnikovo poslovanje kritično ogroženo.

Raven resnosti 1 ne vključuje nedostopnosti storitve zaradi obdobja napovedanega časa nedelovanja ali težav zaradi naročnikovih aplikacij ali aplikacij tretje osebe ali naročnikove opreme oz. podatkov.

2.2.2 Raven resnosti

Definicije za vse ravni resnosti skupaj s primeri lahko poiščete v wikiju za podporo za Connections Cloud. Lokacija objave opredelitev resnosti se lahko čez čas spremeni. Raven resnosti se dodeli vsem zahtevam za storitve na podlagi objavljenih definicij resnosti.

2.2.3 Podpora po korakih

IBM bo zagotovil podporo po korakih za težave v povezavi s storitvami IBM Connections Cloud, ki jih imenovani skrbniki naročnikove družbe ne morejo odpraviti.

2.2.4 Delovni čas podpore

IBM-ovi ciljni odzivi in delovni čas podpore so odvisni od resnosti zahteve za storitve in stopnje upravičenosti do podpore.

- Delovni čas standardne podpore za težave, ki niso težave ravni resnosti 1, je običajni delovni čas v državi, kjer je naročnikova organizacija, kot je opredeljeno na profilni strani nastavitve računa organizacije za naročnikovo storitev IBM SaaS. Delovni čas za posamezne države je trenutno objavljen v razdelku s kontaktnimi podatki <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Delovni čas napredne podpore za težave, ki niso težave ravni resnosti 1, je od nedelje od 20:00 ure po vzhodnameriškem času do petka do 20:00 ure po vzhodnameriškem času, razen ob praznikih.
- Delovni čas IBM-ove podpore za težave ravni resnosti 1 za standardno in napredno podporo je 24 ur na dan, 7 dni na teden, 365 dni na leto.

2.2.5 Ciljni odzivi podpore

IBM-ov cilj je zagotavljanje prvega odziva na naročnikovo zahtevo za storitev v okviru objavljenih ciljev odziva. Naš prvi odziv je lahko potrditev prejema naročnikove težave ali odziv, ki vsebuje rešitev naročnikove zahteve, lahko pa je tudi odziv, ki zagotovi podlago za dodatna dejanja, ki so morebiti potrebna za tehnično rešitev naročnikove zahteve.

Pregled ciljev na področju odzivnosti tehnične podpore za Connections Cloud

	Standardna podpora	Podpori Advanced in Premier
Raven resnosti 1	V dveh urah (7 dni v tednu, 24 ur na dan)	V 30 minutah (7 dni v tednu in 24 ur na dan)
Raven resnosti 2	V dveh delovnih urah	V eni uri
Raven resnosti 3	V dveh delovnih urah	V dveh urah
Raven resnosti 4	V dveh delovnih urah	V dveh urah

2.2.6 Jezikovna podpora

Pri sodelovanju z IBM-ovo ekipo za podporo in razvoj bo potekala komunikacija v angleščini, razen če je na spletnem mestu za podporo Connections Cloud navedeno drugače. Da bi zagotovili čim hitrejše reševanje težav, IBM od naročnikovih pooblaščenih kontaktnih oseb zahteva učinkovito komunikacijo v angleškem jeziku na poslovni ravni, ko je to potrebno.

2.2.7 Dodatne napredne storitve podpore

Dodatne storitve za naročnike z dodatno podporo vključujejo:

- Možnost kontaktiranja tehnične podpore IBM za težavo katerekoli stopnje resnosti po telefonu ali elektronsko.
- Dostop do ekipe za upravljanje računa napredne podpore po elektronski pošti, telefonu ali neposrednem sporočanju za praktično podporo s vprašanji tipa "kaj je novega", vodenjem v zvezi s postavitvijo in uvajanjem, razlagami in usposabljanjem v živo in dostopom do namenske skupnosti napredne podpore s specializiranim omogočanjem vsebine.

3. Obnovitev po hudi napaki in varnostno kopiranje

IBM ima prostore za obnovitev po hudi napaki, ki so geografsko oddaljeni od glavnega podatkovnega središča, vključno s potrebno strojno opremo, programsko opremo in možnostjo povezave z internetom v primeru, da proizvodni obrat IBM v glavnem podatkovnem središču ni na voljo.

V primeru hude nesreče, ki je opredeljena kot višja sila, kar pomeni naravno, nesrečo, terorizem, stavko delavcev, požar, poplave, potres, izgrede, vojno, vladne ukrepe, ukaze ali omejitve, viruse, napade na

omrežje, ki povzročijo prenehanje njegovega delovanja in drugo zlonamerno ravnanje, izpad infrastrukture in omrežne povezljivosti ali v primeru kateregakoli drugega razloga za nerazpoložljivost storitev IBM SaaS, ki je bil zunaj IBM-ovega razumnega nadzora, bo IBM naročniku obnovil dostop do storitev IBM SaaS, kot sledi. IBM zagotovi strojno in programsko opremo ter omrežno infrastrukturo, s čimer naročniku omogoči ponoven dostop do ponudbe IBM SaaS v 12 urah po oznanitvi hude nesreče. Okolje bo obnovljeno z uporabo najnovejše varnostne kopije vsebine z največ 8 urami izgubljene vsebine v obnovljenem podatkovnem nizu vsebine.

4. Pridobivanje in odstranjevanje podatkov

IBM bo podatke zadržal do 90 dni po poteku zadnjega dneva naročnine. Pred potekom naročnine lahko naročniki pridobijo svoje družabne poslovne informacije prek storitev za prenos vsebine ali z uporabo objavljenih API-jev (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social>). Podatke o pošti je mogoče izveči na podlagi časa za posvetovalne storitve in na materialni podlagi. Metapodatki o uporabniških nastavitvah in drugi metapodatki, ki med drugim vključujejo e-poštne podpise, pravila o posredovanju pošte, e-poštne filtre, možnosti prikazovanja koledarja itd., niso dostopni prek API-ja. Če so ti podatki potrebni, jih bo IBM po prenehanju naročnine ali brezplačnega preskusa zagotovil v dogovorjeni obliki na časovni in materialni podlagi. IBM mora najkasneje ob izteku naročniškega obdobja prejeti pisno obvestilo, da so taki podatki potrebni. Če naročnik ne zahteva vračila podatkov, jih bo IBM v skladu z najboljšimi panožnimi praksami nepovratno izbrisal.

5. Komunikacije

Komunikacije se naročnikom pošiljajo iz IBM-ove skupine storitev za naročnike, in sicer za:

a. Storitvene posodobitve

Taka e-poštna obvestila naročnikom skrbnikom vključujejo vidne spremembe v storitvi, nove funkcije ali IBM-ove zahteve, da se zagotovi, da naročniki še naprej ohranjajo polno uporabo storitev. Če ni potrebno nobeno dejanje naročnika, se običajno pošiljajo dva tedna pred vikendom izdaje. Če je potrebno kako dejanje, na primer sprememba omrežja ali navodila za uporabnike, se vnaprej pošlje dodatno obvestilo.

b. Obvestila o vzdrževanju

S temi e-poštnimi sporočili se naročnikom potrjuje, da bo uporabljeno rezervirano/načrtovano obdobje za vzdrževanje. Običajno se pošljejo 3 dni vnaprej kot opomnik o prihajajočem obdobju za vzdrževanje. Po koncu vzdrževanja se naročnikom pošljejo dodatna obvestila o zaključku vzdrževanja. Informacije o naslednjem obdobju za vzdrževanje so na voljo tudi na naslovu: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Naročniki ne prejemajo usmerjenih e-poštnih obvestil, kakršna se pošiljajo imenovanim skrbnikom/prejemnikom. Namesto tega naročniki 3 dni pred obdobjem za vzdrževanje vidijo najavo o načrtovanem vzdrževanju v brskalniku.

c. Obvestila o dogodkih

IBM-ova skupina storitev za naročnike bo naročnike obvestila o statusu obnavljanja storitve nemudoma prek več komunikacijskih kanalov (spletnih strani o statusu podatkovnega središča, besedilnih sporočil SMS (na osnovi naročnine) ter rednih in pogostih e-poštnih sporočil). Taka obvestila se navadno pošljejo, kadar IBM med dogodkom potrdi težavo in so naročniki obveščeni, da IBM težavo obravnava, in ob zaključku dogodka s sporočilom, da je "vse v redu". Naročnikom se pošljejo tudi obvestila o dogodkih, ki vplivajo na vse storitve. IBM morda ne bo poslal obvestil o manjših težavah ali težavah, ki vplivajo na enega naročnika oziroma na manjše število naročnikov.