

IBM Connections Cloud

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите IBM Условия за употреба - Специфични условия за оферта SaaS ("Специфични условия за оферта SaaS") и документ, наречен "IBM Условия за употреба - Общи условия ("Общи условия"), наличен на следния URL адрес:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

1. IBM SaaS

Следните оферти IBM SaaS са обхванати от настоящите специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud с до 14 участници
- IBM Connections Meetings Cloud с до 199 участници
- IBM Connections Meetings Cloud с до 999 участници
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (клиентско изтегляне за ползване с IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

2. Метрики за такси

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

- a. Оторизиран потребител е единица мярка, чрез която може да бъде закупено IBM SaaS предложението. Оторизираният потребител е уникално лице, на което е предоставен достъп до IBM SaaS. Клиентът трябва да получи отделни специализирани пълномощни за всеки Оторизиран потребител, осъществяващ достъп до IBM SaaS офертата по какъвто и да е начин, пряко или косвено (например: посредством програма за мултиплексиране, устройство или сървър за приложения), чрез всякакви средства. Документът за покупка е уникален за всеки Оторизиран потребител и не може да бъде поделен или прехвърлян освен при окончателно прехвърляне на документа за покупка на друго лице.
- b. Хост с до Х участници е единица мярка, чрез която може да бъде закупено IBM SaaS предложението. Хостът е специфичен потребител с права на достъп до личен акаунт, който му позволява да провежда неограничен брой срещи с всички участници, указани в Лицензионния сертификат на Клиента. В даден момент може да бъде проведена само една среща на Хост.
- c. Минута е единица мярка, чрез която може да бъде придобит IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни за Минута, за да се покрие общият брой пълни или частични Минути на IBM SaaS, използвани по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.

3. Такси и таксуване

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

3.1 Частични месечни плащания

Частичното месечно таксуване е разпределено пропорционално на дневни такси, с които Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни такси се изчисляват въз основа на оставащите дни от частичния месец, започващ на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че достъпът му до IBM SaaS е наличен.

3.2 Такси за надвишаване

Ако действителната употреба на Клиента на IBM SaaS по време на периода на измерване надвишава упълномощаването, указано в PoE, то тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за стойността над предвидената, както е посочено в Документа по сделката.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Лицензионния сертификат на Клиента ще изложи дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като посочи едно от следните:

4.1 Автоматично подновяване

Ако Лицензионният сертификат на Клиента указва, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена молба до търговския представител от IBM на Клиента или IBM бизнес партньор, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи такова известие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен за или една година, или за същата продължителност като оригиналния Абонаментен период, както е изложено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато Лицензионният сертификат указва, че подновяването за Клиента е непрекъснато, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за използването на IBM SaaS непрекъснато. За да прекрати използването на IBM SaaS и спирането на продължителния фактуриращ процес, клиентът ще трябва да предостави на търговския представител на IBM или на бизнес партньора на IBM деветдесетдневно (90) предупреждение, с което да се изиска IBM SaaS на Клиента да бъде отменен. При анулиране на достъпа на Клиента, Клиентът ще бъде таксуван за неизплатени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влезе в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато Лицензионният сертификат указва, че типът подновяване на Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще бъде прекратен в края на срока, а достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде прекъснат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за да закупи нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

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

Елементи, които не се покриват от техническата поддръжка

Техническата поддръжка не включва подпомагане при:

- a. проектирането и разработването на приложения;
- b. проблеми, произтичащи от използването от Клиента на IBM SaaS в друга от указаната работна среда; или
- c. подпомагане при продукти и услуги на Клиента или трети страни, или проблеми, възникнали при употреба на IBM SaaS с продукти и услуги на Клиента или трета страна.

6. Разрешаващ софтуер

Офертата IBM SaaS може да включва разрешаващ софтуер. Може да използвате разрешаващия софтуер заедно с ползването на офертата на IBM SaaS по начин, описан в документацията или лиценза, за продължителността на срока на IBM SaaS абонамента. До момента, в който разрешаващият софтуер съдържа примерния код, имате допълнителното право да създавате производни на примерния код и да ги използвате в съответствие с това разрешение. Разрешаващият софтуер е предмет на Споразумението за нивото на обслужване, при наличие на такова, като част от офертата на IBM SaaS, но в останалите случаи се предоставя "КАКТО Е".

7. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

7.1 Допълнителни ограничения

В допълнение на ограниченията, съдържани в Договора, Клиентът не може да:

- a. Използва IBM SaaS на базата на "преминаване", за да хоства сътрудничество сред външни гостуващи потребители, без активното участие на Клиента.

7.2 IBM SmartCloud Notes Условия за упълномощаване

Употребата от страна на Клиента на IBM SmartCloud Notes зависи от получаването на едно от следните пълномощни:

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

7.3 Забележка относно срещите

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD и IBM CONNECTIONS CLOUD S2 ПОЗВОЛЯВАТ НА ПОТРЕБИТЕЛ НА IBM SAAS ДА ЗАПИСВА ЗАСЕДАНИЯ. ЗАКОНИТЕ НА НЯКОИ ЮРИСДИКЦИИ МОГАТ ДА ИЗИСКВАТ СЪГЛАСИЕТО НА ЛИЦАТА ПРЕДИ ЗАПИС НА ТЕХНИТЕ КОМУНИКАЦИИ. Клиентът ще гарантира, че IBM SaaS потребителят е придобил всички необходими съгласия и е направил всички необходими заявления, преди да запише срещите.

7.4 Забележка относно филтрирането на Съдържание

IBM SmartCloud Notes и IBM Web Mail Cloud въвежда инструменти за наблюдение на IBM SaaS, проучване на спам съобщения и атаки с вируси, както и прилагане на частни, както и на индустриални стандартни технологични мерки за блокиране или филтриране на Съдържание, което изглежда нежелано или масово, и/или зловредно. IBM си запазва правото (но без да поема

задължение) да блокира съобщения от други лица в Интернет. IBM си запазва правото (но без да поема задължение) да пресява, преглежда, обозначава, филтрира, модифицира, отказва или премахва части от или цялото Съдържание.

7.5 Използване от гост

Гост потребителят е IBM SaaS потребителя, който е оторизиран от Клиента да осъществява достъп до IBM SaaS, за да обменя данни с Клиента или за да използва IBM SaaS от името на Клиента. Всички Гостуващи потребители трябва да бъдат Оторизирани потребители. Гостуващите потребители на Клиента може да бъдат задължени да изпълнят онлайн споразумение, предоставено от IBM, за да имат достъп и да могат да използват IBM SaaS. Клиентът е отговорен за тези Гост потребители, включително, но неограничено до: а) всички жалби, отправени от Гост потребителите по отношение на IBM SaaS, или б) всяка злоупотреба с IBM SaaS от тези Гост потребители.

7.6 Step up Ограничение

Step-up офертите изискват потребителят да разполага с предварително придобити лицензни сертификати асоциирани със съответната IBM програма. Правомощията на клиента за Step-up SaaS не могат да превишават тези на Клиента за асоциираната IBM програма.

Step-up SaaS не включва Абонамент и Поддръжка за асоциираната IBM програма. Клиентът представлява, че е получил приложимите (1) лицензионни правомощия и (2) Абонамент и Поддръжка за асоциираната IBM програма. По време на абонаментния период на Step-up SaaS офертата Клиентът трябва да запази настоящите лицензи за абонамент и поддръжка на IBM програмата, използвани паралелно със Step-up SaaS лицензите. В случай че лицензът на Клиента за употреба на асоциираната IBM програма или Абонаментът или Поддръжката на Клиента за асоциираната IBM програма бъде прекратен, правото на Клиента да използва Step-up SaaS ще бъде прекратено.

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

IBM SaaS включва технология за филтриране и преглед на документи Outside In ("Технология Outside In"), предоставена от Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Терминът "Технология Outside In" включва всяка технология, лицензирана за Oracle от неговите доставчици. Съгласно неговото използване в тези Условия за употреба и договора, на които е предмет, под термина "IBM доставчик" ще се разглежда Oracle и неговите доставчици. В допълнение към правилата и условията на настоящите Условия за употреба и договора, на които е предмет, като условие за използването на Технологията Outside In, Клиентът изрично се съгласява за следното: (1) Oracle USA, Inc. е трета страна бенефициент на тези Условия за употреба и на договора, на който е предмет, (2) Клиентът може само да прехвърля абонаменти до IBM SaaS като предостави писмено предизвестие на IBM и в друго отношение съгласно условията на тези Условия за употреба и на договора, на който е предмет, (3) Клиентът не може да публикува резултатите от еталонните тествания, стартирани в Технологията Outside In, без предварително писмено позволение, (4) IBM може да информира доставчиците на IBM за резултатите от проверката за съответствие, свързани с тези компоненти на доставчиците на IBM, (5) До степента, позволена съгласно приложимото законодателство, Законът за уеднаквяване на транзакциите, свързани с компютърна информация ("UCITA"), не се прилага.

7.8 Забранени употреби

Следните употреби са забранени от Microsoft:

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

7.9 IBM SaaS Информация за потребителски профил

Във връзка с употребата на IBM SaaS от страна на Клиента Клиентът може да конфигурира IBM SaaS да направи видими потребителските имена от своята SaaS организация за други SaaS клиенти.

Ако Клиентът избере тази настройка, той потвърждава и се съгласява, че: IBM SaaS потребителските имена, названия, имена на компании и снимки, могат да бъдат публикувани от IBM SaaS потребител като част от профил ("Профил") и че профилът може да бъде разглеждан от други IBM SaaS потребители във Вашата организация или в SaaS и че по всяко време IBM SaaS потребител може да поиска корекцията или премахването на профил от IBM SaaS, в следствие на което такъв профил ще бъде коригиран или премахнат.

7.10 Връзки към уеб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или даден потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт или друга услуга на трети страни, които са свързани или достъпни от IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM предоставят на IBM съдържанието, за да разрешат такова предаване на съдържание, но подобно взаимодействие се извършва единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

7.11 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor

IBM спазва законодателството на САЩ - Принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor за ЕС, както са посочени от Министерството на търговията на Съединените щати относно събирането, употребата и задържането на информация, събирана от Европейския съюз. За повече информация относно Safe Harbor или достъп до удостоверяващия документ на IBM посетете <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Бисквитки

Клиентът разбира и се съгласява, че IBM може, като част от обичайната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (Вашите служители и изпълнители), свързана с употребата на IBM SaaS, посредством проследяване и други технологии. По този начин IBM събира статистика за употребата и информация относно ефективността на IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие, за да позволи на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочените цели в рамките на IBM, други IBM компании и техните подизпълнители, където ние и нашите подизпълнители осъществяваме своята стопанска дейност, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента относно достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на събраната тяхна лична информация.

7.13 Местоположения на извлечени ползи

Когато това е приложимо, таксите се основават на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на полза от IBM SaaS. IBM ще зачисли таксите въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM различна информация. Клиентът носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

Приложение А

1. Предложения

IBM предлага тези услуги в плановете с предварителни пакети, самостоятелни услуги и добавки.

1.1 Пакетно IBM SaaS предложение

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, приложения за мобилни устройства, достъп за гости
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, приложения за мобилни устройства, достъп за гости

1.2 Самостоятелни IBM SaaS предложения

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

1.3 Добавки за IBM SaaS предложение

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A	N/A	•	•
BlackBerry	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
Допълнително съхранение за съвместна работа	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Включени

• – Налични

N/A – Не е налично

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Всички характеристики на Connections Social
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с индивиди и групи, проверка наличност на Вашите контакти, създаване персонализирани групи и информация за контакт. Налични както в брауъра, така и в пълнофункционална програма, налична за изтегляне.
- Уеб конференции – Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Хостване на срещи за до 200 участници с когото и да било извън Вашата компания. Вътрешните за компанията срещи изискват абонаменти от всички вътрешни участници.
- Docs – текстообработка, редактори на електронни таблици и презентации с поддръжка на съвместно редактиране и контекстно коментиране и дискусии с управление на версиите на файловете от IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Настолни и уеб базирани поща и календар, включващи интегрирани, незабавни съобщения със защита от спам и вируси и поддръжка за хибридна интеграция. 25 гигабайта място за съхранение в пощенска кутия, заделено за всеки IBM SaaS потребител.
- Traveler за SmartCloud Notes – Доставка на поща, календар и контакти към поддържаните мобилни устройства. Поддръжка на двустранно, разгърнато, ръчно или насрочено синхронизиране на имейл, електронни календари и електронни контакти за поддържаните устройства.
- Мобилни приложения за IBM Connections, IBM Meetings и IBM Sametime
- Достъп за гости – Възможността за покана на гости, които могат да сътрудничат и да работят върху дадено съдържание, споделено с тях чрез поднабор от услугата за социално сътрудничество и възможности за среща.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Всички характеристики на Connections Social
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с индивиди и групи, проверка наличност на Вашите контакти, създаване персонализирани групи и информация за контакт. Налични както в брауъра, така и в пълнофункционална програма, налична за изтегляне.
- Уеб конференции – Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Хостване на срещи за до 200 участници с когото и да било извън Вашата компания. Вътрешните за компанията срещи изискват абонаменти от всички вътрешни участници.
- Мобилни приложения за IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Достъп за гости – Възможността за покана на гости, които могат да сътрудничат и да работят върху дадено съдържание, споделено с тях чрез поднабор от услугата за социално сътрудничество и възможности за среща.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Социално табло - самостоятелен изглед на Вашата социална бизнес мрежа, с достъп до приложения и срещи и преглед на събития и съдържание на достъп за напредъка на работни елементи, форуми за поддръжка, профил и съхранение на информация.
- Хора – Управлявайте своя профил и контакти през цялата бизнес мрежа както отвътре, така и извън Вашата организация.
- Съхранение на файлове и споделяне - възможност да качвате и да съхранявате файлове в централизирана библиотека, където контролът за достъп на файловете може да е личен или те да бъдат споделени с индивидуални потребители или групи като читатели или автори. Предоставя се информация относно файлове, като например актуализации, история на версиите, коментари, история на изтеглянията, поставяне на етикети и завеждане/отписване на файлове. Налични за изтегляне са добавки, поддържащи обмен на файлове между настолен компютър и облак.

- Общности, блогове и Wiki модули - Възможност за съвместна работа с хора със споделени файлове, дейности и показалци, създаване и споделяне на нови общности с персонализирани разрешения, търсене на съдържание в общности, изпращане на обществени имейл съобщения, създаване и управление на обществени проучвания, създаване на Wiki модули, блогове и идеационни блогове и дискуссионни форуми.
- Дейности – Екипно пространство за задачи, като проследяване на елементи за изпълнение, информация и действия, свързани с тема или среща.
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с индивиди и групи, проверка наличност на Вашите контакти, създаване персонализирани групи и информация за контакт.
- Мобилни приложения за IBM Connections и IBM Sametime
- Достъп за гости – възможността да поканване на гости, които могат да сътрудничат и работят по споделено с тях съдържание, с поднабор от възможностите на услугата за социално сътрудничество и срещи

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Тази услуга може да бъде закупена за хостване на среща с до 14 участници или до 199 присъстващи. Тя е налична също за закупуване за разгръщане за предприятия, където вътрешните участници са абониран за услугата. Всички срещи позволяват да присъстват лица извън Вашата компания без ограничение.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

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

1.9 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes клиент (включва изтегляне на софтуер) и уеб базирана поща, календар и информация за контакт в облака, включително и адресиране с непрекъснато въвеждане, персонализирани папки, поща и делегиране на календари. Фирменият акаунт на клиента може да бъде конфигуриран само за услуга с хибридна конфигурация (хибридната конфигурация се интегрира с локална Domino среда).
- Интегрирано писане на незабавни съобщения
- Спам и антивирусна защита.
- 25 гигабайта размер на електронната поща разпределени за всеки IBM SaaS потребител.
- Включва фиксиран срочен лиценз за IBM Domino Enterprise Клиентски Достъп на SmartCloud Notes потребител. Това осигурява на потребителите клиентски достъп през браузър или IBM Notes до IBM SmartCloud Notes и локални IBM Domino приложения. Сървърите за локални Domino приложения изискват закупени отделно PVU.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Уеб достъп, базиран само на браузър, до имейли, календар и информация за контакт в облака, включително насочване с помощта на предвиждащо писане, персонални папки за поща и делегиране на календар.
- Пощенска кутия от 1 ГБ (само стандартен, предоставен като услуга шаблон за поща)
- Интегрирано писане на незабавни съобщения
- Спам и антивирусна защита.
- IBM SmartCloud Notes запис не включва офлайн достъп, IMAP-базиран достъп, използване на клиент IBM Notes, или възможността договаряне на допълнителни услуги за мигриране на съществуващ имейл, в самата услуга. Не позволява на абонати да използват Blackberry услуги с техните акаунти.
- Включва фиксиран срочен лиценз за IBM Domino Enterprise Клиентски Достъп на SmartCloud Notes Entry потребител. Това осигурява на потребителите достъп през браузър до IBM

SmartCloud Notes и локални IBM Domino приложения. Сървърите за локални Domino приложения изискват закупени отделно PVU.

1.11 IBM Web Mail Cloud

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

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Обработка с помощта на Word, редактори за електронни таблици и презентации, с поддръжка за съвместно редактиране в реално време и контекстно коментиране и дискусии, с управление на файлови версии от IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Провеждане на аудио конференции при уеб срещи за VoIP, таксувано и нетаксувано набиране, където всички потребители могат да се обаждат от компютър или телефон, да се чуват и разговарят и да записват и възпроизвеждат срещата.

Таксуващите се и безплатни разговори се базират на страната, към която се набира и са разпределени на зони, както следва:

Платени зони:

- Зона 1 – САЩ, Канада
- Зона 2 – Австралия, Белгия, Франция, Германия, Хонконг, Ирландия, Италия, Япония, Нидерландия, Сингапур, Испания, Швеция, Швейцария, Обединено кралство
- Зона 3 – Аржентина, Австралия, Бахрейн, Бразилия, България, Чили, Кипър, Република Чехия, Дания, Естония, Финландия, Гърция, Унгария, Израел, Латвия, Люксембург, Мексико, Нова Зеландия, Норвегия, Перу, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения
- Зона 4 – Китай, Индия, Литва, Малайзия, Русия, Южна Африка, Южна Корея, Тайван, Турция, Виетнам

Безплатни зони:

- Зона 1 – САЩ, Канада
- Зона 2 – Австралия, Белгия, Франция, Германия, Хонконг, Ирландия, Италия, Япония, Нидерландия, Сингапур, Испания, Швеция, Швейцария, Обединено кралство
- Зона 3 – Белгия, Бразилия, България, Хърватия, Кипър, Чехия, Дания, Финландия, Гърция, Унгария, Исландия, Япония, Латвия, Малайзия, Мексико, Монако, Нидерландия, Нова Зеландия, Норвегия, Панама, Русия, Словакия, Словения, Южна Корея, Тайланд
- Зона 4 – Аржентина, Бахами, Бахрейн, Беларус, Босна и Херцеговина, Чили, Китай, Колумбия, Индия, Индонезия, Литва, Перу, Филипини, Саудитска Арабия, Южна Африка, Тайван, Венецуела, Виетнам

Допълнителни такси се прилагат за мобилни обаждания към безплатни номера, в следните страни: Австрия, Белгия, Бразилия, Швейцария, Германия, Дания, Естония, Испания, Унгария, Ирландия, Италия, Холандия, Нова Зеландия, Португалия, Швеция, Словакия

Допълнителни такси към безплатните номера - за райони, извън континентални на САЩ, допълнителни такси ще бъдат добавени към безплатните номера, когато потребителите набират безплатен номер в САЩ, от която и да е от следните извънконтинентални локации, посочени долу:

- Зона 1 - Аляска, Канада, Гуам, Хавай, Пуерто Рико, Американски Вирджински острови
- Зона 2 - Ангуила, Антигуа/Барбуда, Бахами, Барбадос, Бермуда, Британски Вирджински острови, Каймански острови, Доминика, Доминиканска Република, Гренада, Ямайка,

Монсерат, Сейнт Китс и Невис, Сейнт Лусия, Сейнт Винсент и Гренадини, Сейнт Мартен, Тринидад и Тобаго, Търкс и Кайкос

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

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

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Характеристики за архивиране на имейли и eDiscovery характеристики за IBM SmartCloud Notes клиенти, които позволяват на клиентите да класифицират, индексират, търсят и извличат цялото или част от съдържанието на пощата, като се използва уеб интерфейс с политики за задържане, правни задържания, одиторска следа и неограничено съхранение.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Възможности на Hosted Blackberry Enterprise Server (BES) директно от IBM.

1.18 Допълнително съхранение за съвместна работа

Допълнително съвместно съхранение.

1.19 Мобилни

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

2. Поддръжка

IBM Connections Cloud Technical Support Services са проектирани да подпомагат потребителите, за да могат те да извлекат максимални ползи от SmartCloud Services. Тази отдалечена техническа поддръжка е предназначена да служи като допълнение за персонала за поддръжка и администриране, като предоставя достъп до помощните специалисти на IBM за проблеми, свързани с IBM SaaS услугите, които Клиентът не може да разреши. Достъпът до IBM Connections Cloud Standard Support е включен като част от IBM SaaS услугите, описани по-горе. Достъпът до IBM Connections Cloud Advanced Support е наличен като самостоятелна услуга срещу допълнително заплащане.

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

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

Ако сте придобили тези Connections Cloud Services от прекупвач, Вашите условия за поддръжка могат да варират – моля, свържете се с Вашия прекупвач за допълнителна информация.

2.1 Отговорности на клиента

Клиентът ще предостави поддръжка от първо ниво за крайните потребители. Тази отговорност включва осъществяването на разумни търговски усилия за разрешаване на въпроси и проблеми, свързани с Услугите, било то открити, или докладвани до Вас от Ваш служител или външни лица.

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

Клиентът ще посочи достатъчен брой администратори за поддръжката на оторизираните потребители на клиента. Клиентите трябва да посочат:

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

2.2 Отговорности на IBM

IBM ще предостави достъп до услугите за поддръжка с прехвърляне на следващо ниво, както и достъп до услугите за поддръжка със степен на сериозност 1 за посочените администратори на IBM Connections Cloud на Клиента. Информация за контакт за поддръжка и допълнителни данни за работното време за поддръжка са подробно описани на уеб сайта за поддръжка на SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Поддръжка от степен 1

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

Степен 1 се определя като проблем, при който:

- Услугата е определена като неналична за всички IBM SaaS потребители; или
- голяма част от услугата е неизползваема за всички IBM SaaS потребители; или
- значителен дял от потребителите на IBM SaaS във Вашата компания не могат да използват Услугата, в резултат това влияе критично върху Вашите бизнес операции.

Степен 1 изключва недостъпност на Услугата поради периоди на планиран престой или проблеми, причинени от приложения на клиента или на трети страни или оборудване или данни на клиента.

2.2.2 Ниво на сериозност

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

2.2.3 Поддръжка при ескалиране

IBM ще предостави поддръжка с прехвърляне на следващо ниво за проблеми, свързани с услугите на IBM Connections Cloud, които посочените администратори във Вашата компания не могат да разрешат.

2.2.4 Часове, в които можете да се свържете с Поддръжката

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

- Обичайните часове за контакт с Поддръжката за проблеми, които не са със степен на сериозност 1, обхващат общоприетите работни часове в държавата, където се намира Вашата организация, както е определено в профилната страница с настройките на акаунт на организацията за Вашата IBM SaaS услуга. Часовете за контакт според държавата, са публикувани понастоящем в раздела за информация за контакт на <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Часовете за контакт за разширена поддръжка за проблеми, които не са със степен на сериозност 1, са неделя от 20:00 часа северноамериканско източно време до петък 20:00 часа северноамериканско източно време, с изключение на избрани празнични дни.
- Часовете за контакт с IBM Поддръжка за проблеми със степен на сериозност 1 както за Стандартна поддръжка, така и за Разширена поддръжка са 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината (7x24x365).

2.2.5 Цели за реакция за поддръжка

Целта на IBM е да осигури първоначална реакция на Вашата заявка в рамките на публикуваните цели за реакция. Нашата първоначална реакция може да бъде потвърждение на регистрирането на Вашия проблем или може да бъде реакция, която да доведе до решение на Вашата заявка, или може да бъде реакция, която ще формира основата за определяне на допълнителни действия, които може да са необходими за постигане на техническото решение на Вашата реакция.

Преглед на целите за реакция на Connections Cloud Technical Support

	Стандартна поддръжка	Разширена поддръжка
Сериозност 1	В рамките на два часа (7 дни в седмицата, 24 часа на денонощие)	В рамките на 30 минути (7 дни в седмицата x 24 часа на ден)

	Стандартна поддръжка	Разширена поддръжка
Сериозност 2	В рамките на два работни часа	В рамките на един час
Сериозност 3	В рамките на два работни часа	В рамките на два часа
Сериозност 4	В рамките на два работни часа	В рамките на два часа

2.2.6 Езикова поддръжка

Когато работите с IBM поддръжка и разработване, общият използван език ще бъде Английски език освен ако не е посочено друго на уеб сайта за поддръжка на Connections Cloud. За да се гарантира, че проблемите се обработват възможно най-бързо, IBM изисква Вашите оторизирани лица за контакт да общуват свободно на английски език в бизнес среда, когато е необходимо.

2.2.7 Допълнителни услуги в рамките на Разширена поддръжка

Допълнителните услуги, предоставяни за клиентите с Разширена поддръжка, включват:

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

3. Възстановяване след срив и архивиране

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

В случай на появата на катастрофални условия, като под катастрофални се разбират форсмажорни условия, природни бедствия, тероризъм, стачни действия, пожар, наводнение, земетресение, бунт, война, правителствени мерки, заповеди и ограничения, вируси, атака с отказ на услуга и други злонамерени действия, повреда на помощните програми и връзката с мрежата или каквато и да е друга причина за липсата на достъп до IBM Saas, която е извън адекватния контрол на IBM, IBM ще възстанови достъпа на Клиента до услугите IBM Saas, както следва. IBM ще предостави хардуера, софтуера и мрежовата инфраструктура, която ще позволи на Клиента да установи отново достъпа до IBM SaaS, в рамките 12 часа след обявяването на срив. Средата ще бъде възстановена, като се използва най-актуалната архивна версия на Съдържанието, с не повече от 8 часа загуба на Съдържание на възстановения набор от данни от Съдържанието.

4. Възстановяване и премахване на данни

IBM ще съхранява данни до 90 дни от последния ден на изтичане на абонамента. Преди изтичането на абонамента клиентите мога да извлекат своите бизнес и социални данни или чрез възможностите на услугата за сваляне на съдържание или чрез използване на вече публикувани API (<https://www.ibm.com/social>). Данни от електронната поща могат да бъдат извлечени по време на консултантски услуги и материални бази. Преференциалните потребителски данни и други метаданни, като, но не и ограничени до: електронни подписи, правила за пренасочване на електронна поща, филтри за поща, опции за изображение на календар и т.н., не са достъпни посредством API. Ако тези данни са необходими, IBM ще осигури тези данни на предварително уговорен формат въз основа на време и материална база след края на абонамента или пробния период. IBM трябва да получи писмено известие за нуждата на данни, преди, но не по-късно от края на абонаментния период. Ако клиентите не поискат връщането на данните, IBM ще ги изтрие до степен, при която те няма да могат да бъдат възстановени, в съответствие с най-добрите използвани от индустрията методи.

5. Комуникации

Комуникациите се изпращат от групата за обслужване на клиенти на IBM до клиенти с цел:

a. Актуализации на Услугите

Тези имейл уведомления до клиентските администратори включват видими промени в услугата, нови функции или искания от IBM, за да се гарантира, че клиентите се възползват напълно от тези услуги. Те обикновено се изпращат 2 седмици преди датата на публикуване, ако не се налага действие от страна на Клиента. Ще бъде предоставено допълнително предварително известие, ако се налага действие, като смяна на мрежата или инструкции за потребителя.

b. Известия за профилактика

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

c. Известия за инциденти

Групата на IBM за обслужване на клиенти своевременно ще уведоми Клиентите чрез редица комуникационни канали (уеб страница за състояние на центъра за данни, SMS текстови съобщения (базирани на абонамент), както и чести и редовни имейл съобщения) относно състоянието на възстановяване на услугата. Тези известия обикновено се изпращат, когато IBM потвърди проблема, по време на инцидента, за да увери Клиента, че работим по проблема и че при приключването на инцидента, сигнализираме с "проблемът е отстранен". Известията се изпращат до клиентите за инциденти, които могат да окажат сериозно въздействие върху услугата. IBM може да не изпрати известия за маловажни проблеми или за проблеми, отнасящи се до един или няколко клиенти.