

IBM Connections Cloud

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

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

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

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections 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 up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (stažení klienta pro užívání s produktem IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

2. Metriky poplatků

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

- a. Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze zakoupit nabídku IBM SaaS. Oprávněný uživatel je jedinečná osoba, které je udělen přístup k IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého Oprávněného uživatele přistupujícího k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Oprávnění pro Oprávněného uživatele je specifické pro konkrétního Oprávněného uživatele a nelze je sdílet ani opakovaně převádět, ledaže se jedná o trvalý převod oprávnění pro Oprávněného uživatele na jinou osobu.
- b. Hostitel s nejvýše X Účastníky je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze zakoupit nabídku IBM SaaS. Hostitel je specifický uživatel, který má přístupová práva k osobnímu účtu, což mu umožňuje uspořádat neomezený počet konferencí nejvýše s takovým počtem účastníků, který je uveden v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka. V jednom okamžiku smí probíhat pouze jedna konference na každého Hostitele.
- c. Minuta je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet veškerých Minut nebo části Minut IBM SaaS využitých během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude Zákazníkovi vyúčtována. Ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS, budou poplatky za neúplný měsíc vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Překročí-li Zákazníkovo skutečné užívání IBM SaaS během období měření oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude takové překročení limitu Zákazníkovi vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

4.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemného oznámení zaslání obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

4.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

4.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému

obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

5. Technická podpora

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

Položky, na které se nevztahuje Technická podpora

Technická podpora nezahrnuje asistenci v těchto případech:

- a. návrh a vývoj aplikací;
- b. jedná-li se o záležitosti vzniklé v důsledku užívání IBM SaaS v jiném než v určeném provozním prostředí Zákazníka, nebo
- c. asistence není poskytována pro produkty a služby Zákazníka nebo třetí strany, nebo pokud problémy vznikly z důvodu užívání IBM SaaS společně s produkty nebo službami Zákazníka nebo třetí strany.

6. Aktivační software

Nabídka IBM SaaS může zahrnovat aktivační software. Aktivační software smíte po celou dobu registrace IBM SaaS používat pouze ve spojení s Vaším užíváním nabídky IBM SaaS, a to způsobem popsaným v dokumentaci nebo v licenci. V rozsahu, v němž aktivační software obsahuje vzorový kód, máte dodatečné právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a používat je v souladu s uděleným právem. Aktivační software je poskytován v souladu se Závazkem týkajícím se úrovně služeb (pokud existuje), jako komponenta nabídky IBM SaaS, avšak jinak je dodáván "JAK JE".

7. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

7.1 Další omezení

Kromě omezení uvedených ve Smlouvě Zákazník nesmí:

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

7.2 Podmínky oprávnění k produktu IBM SmartCloud Notes

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

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

7.3 Upozornění týkající se jednání

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

7.4 Upozornění týkající se filtrování Obsahu

Produkty IBM SmartCloud Notes a IBM Web Mail Cloud disponují nástroji pro monitorování IBM SaaS, zkoumání spamu a virových útoků a aplikují vlastní a běžná technologická opatření, která jsou odvětvovým standardem, za účelem blokování nebo filtrování Obsahu, který se jeví jako nevyžádaná a hromadná pošta, nebo který může být svou povahou škodlivý. IBM si vyhrazuje právo (nemá však žádnou povinnost) blokovat zprávy od jiných subjektů na Internetu. IBM si vyhrazuje právo (nemá však žádnou povinnost) filtrovat, kontrolovat, označit, modifikovat, odmítnout nebo odstranit jakýkoli nebo veškerý Obsah.

7.5 Uživatelé typu Host

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

7.6 Omezení týkající se nabídky Step up

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

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

7.7 Podmínky Oracle platné pro Connections Docs a Connections Meetings

IBM SaaS zahrnuje technologii Outside In pro filtrování a prohlížení dokumentů ("technologie Outside In") dodávanou společností Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Výraz "technologie Outside In" zahrnuje jakoukoli technologii, na kterou společnost Oracle poskytuje licence její dodavatelé. Pro účely těchto Podmínek užívání a smlouvy, k níž se vztahují, zahrnuje výraz "Dodavatel IBM" společnost Oracle a její dodavatele. Kromě těchto Podmínek užívání a podmínek smlouvy, k níž se vztahují, Zákazník výslovně vyjadřuje souhlas s níže uvedeným textem, neboť je to nezbytná podmínka pro užívání technologie Outside In: (1) Oracle USA, Inc. je příjemce plnění - třetí strana z těchto Podmínek užívání a smlouvy, k níž se vztahují, (2) Zákazník smí registraci IBM SaaS převést pouze za předpokladu, že předem zašle písemné oznámení IBM a i jinak bude postupovat v souladu s podmínkami Podmínek užívání a smlouvy, k níž se vztahují, (3) Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu zveřejnit výsledky benchmarkových testů spouštěných na technologii Outside In, (4) IBM smí informovat dodavatele IBM o výsledcích kontroly dodržování podmínek vztahujících se k takovým komponentám od dodavatelů IBM, (5) v rozsahu, který připouští platné právní předpisy, se neaplikují ustanovení předpisu Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").

7.8 Zakázané užívání

Microsoft zakazuje následující užívání:

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

7.9 Informace o profilu uživatele IBM SaaS

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

Pokud se Zákazník rozhodne pro toto nastavení, Zákazník potvrzuje a vyjadřuje souhlas, že: (i) Uživatel IBM SaaS smí zveřejnit jména Uživatelů IBM SaaS, jejich funkce, názvy společností a fotografie v rámci nějakého profilu ("Profil") a že tento Profil si mohou prohlížet jiní Uživatelé IBM SaaS v rámci Vaší organizace nebo v rámci SaaS; a (ii) Zákazník smí kdykoli požadovat, aby byl Profil Uživatele IBM SaaS

opraven nebo odstraněn z IBM SaaS a takový Profil bude opraven nebo odstraněn, avšak jeho odstranění může mít za následek zabránění přístupu k IBM SaaS.

7.10 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

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

7.11 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly U.S. - EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Safe Harbor nebo přístup k prohlášení IBM o certifikaci najdete na webových stránkách <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje souhlas, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

7.13 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

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

Příloha A

1. Nabídky

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

1.1 Nabídka IBM SaaS nabízená formou balíku

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, mobilní aplikace, přístup uživatele typu Host
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, mobilní aplikace, přístup uživatele typu Host

1.2 Samostatné nabídky IBM SaaS

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

1.3 Add-Ons for IBM SaaS Offering

	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
Additional Collaboration Storage	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Zahrnuto

• – Dostupné

N/A – N/A

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Veškeré funkce produktu Connections Social
- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace. Tato funkce je dostupná jak v rámci prohlížeče, tak v rámci rozšířeného klienta, který je dostupný ke stažení.
- Webové konference - online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Možnost pořádat schůzky pro až 200 účastníků s kýmkoliv mimo Vaši společnost. Vnitropodnikové schůzky vyžadují registraci všech interních účastníků.
- Docs - textový procesor, tabulkový procesor a nástroj pro vytváření prezentací s podporou koeditace v reálném čase, dále kontextové komentáře a diskuse, se správou verzí souborů z produktu IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes - stolní a webový e-mail a kalendář, včetně integrovaného nástroje pro rychlé zasílání zpráv s antispamovou a antivirovou ochranou a podporou hybridní integrace. 25gigabajtový úložný prostor v poštovní schránce pro každého Uživatele IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes - doručování e-mailů, kalendář a kontakty pro podporovaná mobilní zařízení. Podpora synchronizace (obousměrná, typu push, manuální nebo plánovaná) e-mailu, elektronických kalendářů a elektronických kontaktů pro podporovaná zařízení.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections, IBM Meetings a IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, který je s nimi sdílen, včetně podmnožiny funkcí pro sociální spolupráci v rámci služby a možnosti schůzek.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Veškeré funkce produktu Connections Social
- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace. Tato funkce je dostupná jak v rámci prohlížeče, tak v rámci rozšířeného klienta, který je dostupný ke stažení.
- Webové konference - online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Možnost pořádat schůzky pro až 200 účastníků s kýmkoliv mimo Vaši společnost. Vnitropodnikové schůzky vyžadují registraci všech interních účastníků.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, který je s nimi sdílen, včetně podmnožiny funkcí pro sociální spolupráci v rámci služby a možnosti schůzek.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard - jediný pohled na vaši sociální obchodní síť s přístupem k aplikacím a schůzkám, s možností prohlížet události a obsah za účelem přístupu k rozpracovaným položkám, fóra týkající se podpory, profil a informace o úložišti.
- Lidé - správa profilu a kontaktních informací v rámci celé obchodní sítě uvnitř organizaci i mimo ni.
- Ukládání a sdílení souborů - schopnost odesílat a ukládat soubory v centralizované knihovně, kde může být řízen přístup k souborům (soubory mohou být soukromé nebo mohou být sdíleny s jednotlivými skupinami uživatelů, jako jsou čtenáři nebo autoři). Poskytovány jsou informace o souborech, jako jsou aktualizace, historie verzí, komentáře, historie stahování, označování pomocí příznaků a funkce zapůjčení/uvolnění souborů. Doplnky pro podporu přenosu souborů ze stolního počítače do cloudu jsou dostupné ke stažení.
- Komunity, blogy a wiki - schopnost spolupracovat s lidmi se sdílenými soubory, aktivitami a záložkami, schopnost vytvářet a sdílet nové komunity s přizpůsobenými povoleními, vyhledávat obsah v rámci komunit, odesílat e-maily v rámci komunity, vytvářet a spravovat průzkumy komunity, vytvářet wiki, blogy, kreativní blogy a diskusní fóra.
- Aktivity - týmový prostor pro úkoly, jako je sledování plánovaných úkolů, informací a akcí souvisejících s určitým tématem nebo schůzkou.

- Rychlé zasílání zpráv - komunikace v reálném čase s jednotlivci a skupinami, přehled o dostupnosti kontaktů, vytváření uživatelských skupin a kontaktní informace.
- Mobilní aplikace pro produkty IBM Connections a IBM Sametime.
- Přístup uživatelů typu Host - schopnost pozvat hosty, kteří mohou spolupracovat na obsahu, který je s nimi sdílen, včetně podmožiny funkcí pro sociální spolupráci v rámci služby a možnosti schůzek.

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Online webové konference s využitím připravené konferenční místnosti on demand (nevyžadující rezervaci) se sdílením aplikací a plochy, s podporou více prezentátorů, systémem výzev a chatem. Tuto službu lze zakoupit k hostování schůzek pro až 14 účastníků typu "participant" nebo až 199 účastníků typu "attendee". Tato funkce je dostupná rovněž jako Enterprise Deployment, kdy mají interní účastníci registraci ke službě. Všechny konference a schůzky povolují bez omezení účastníky, kteří jsou vůči vaší společnosti externí.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Rychlé zasílání zpráv se seznamem kontaktů, stavem a dvoubodovým audiovizuálním voláním, přístupné prostřednictvím prohlížeče, klient integrovaný v prostředí Notes, samostatný klient nebo mobilní aplikace.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Klient IBM Notes (zahrnuje stažení softwaru) a webový e-mail, kalendář a kontaktní informace v cloudu, včetně adresování s využitím paměti pro stisknuté klávesy, uživatelských složek elektronické pošty, delegování e-mailů a kalendáře. Firemní účet Zákazníka může být nastaven buď pouze pro službu, nebo v hybridní konfiguraci (hybridní konfigurace zahrnuje integraci s prostředím Domino v lokálním řešení Zákazníka).
- Integrované rychlé zasílání zpráv.
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- 25gigabajtový úložný prostor v poštovní schránce pro každého Uživatele IBM SaaS.
- Zahrnuje jednu licenci na dobu určitou pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele SmartCloud Notes. Uživatelé tak mohou přistupovat k aplikacím IBM SmartCloud Notes a aplikacím lokálního řešení IBM Domino buď přes prohlížeč, nebo přes klienta IBM Notes. Aplikační servery Domino v lokálním řešení Zákazníka vyžadují samostatné zakoupení jednotek PVU.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Přístup k e-mailu, ke kalendáři a kontaktním informacím v cloudu, včetně adresování s využitím paměti pro stisknuté klávesy, uživatelských složek elektronické pošty, delegování e-mailů a kalendáře pouze přes webový prohlížeč.
- 1 GB poštovní schránka (pouze standardní šablona poskytovaná službou).
- Integrované rychlé zasílání zpráv.
- Ochrana proti spamu a antivirová ochrana.
- IBM SmartCloud Notes Entry nezahrnuje offline přístup, přístup na bázi IMAP, užívání klienta IBM Notes nebo schopnost nasmlouvat volitelné služby pro migraci stávající pošty do služby. Nepovoluje registrovaným uživatelům používat služby Blackberry s jejich účtem.
- Zahrnuje jednu licenci na dobu určitou pro IBM Domino Enterprise Client Access na každého uživatele SmartCloud Notes Entry. Uživatelé tak mohou přes prohlížeč přistupovat k aplikacím IBM SmartCloud Notes a IBM Domino v lokálním řešení Zákazníka. Aplikační servery Domino v lokálním řešení Zákazníka vyžadují samostatné zakoupení jednotek PVU.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Webový e-mail, kalendář a kontakty se schránkou doručené pošty, která zahrnuje prohlížení zpráv, systémové a uživatelem vytvořené složky, schopnost přetahovat zprávy pomocí myši do složek. Podpora osobních a firemních kalendářů a seznamů kontaktů.
- 25gigabajtový úložný prostor pro každého uživatele.

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Textový procesor, tabulkový procesor a nástroj pro vytváření prezentací s podporou koeditace v reálném čase, dále kontextové komentáře a diskuse, se správou verzí z produktu IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audio konference na webových schůzkách pro VoIP, zpoplatněné a bezplatné vytáčení, kdy všichni uživatelé mohou volit číslo z počítače nebo telefonu a mohou hovořit a naslouchat, zaznamenávat a přehrávat schůzky.

Poplatky za placené a bezplatné zóny závisejí na vytáčené zemi; země jsou do zón rozděleny takto:

Placené zóny:

- Zóna 1 – USA, Kanada
- Zóna 2 – Rakousko, Belgie, Francie, Německo, Hong Kong, Irsko, Itálie, Japonsko, Nizozemsko, Singapur, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- Zóna 3 – Argentina, Austrálie, Bahrajn, Brazílie, Bulharsko, Chile, Kypr, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Řecko, Maďarsko, Izrael, Lotyšsko, Lucembursko, Mexiko, Nový Zéland, Norsko, Peru, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko
- Zóna 4 – Čína, Indie, Litevsko, Malajsie, Rusko, Jižní Afrika, Jižní Korea, Tchaj-wan, Turecko, Vietnam

Bezplatné zóny:

- Zóna 1 – USA, Kanada
- Zóna 2 – Austrálie, Rakousko, Estonsko, Francie, Německo, Hong Kong, Irsko, Izrael, Itálie, Lucembursko, Polsko, Portugalsko, Singapur, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- Zóna 3 – Belgie, Brazílie, Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Česká republika, Dánsko, Finsko, Řecko, Maďarsko, Island, Japonsko, Lotyšsko, Malajsie, Mexiko, Monako, Nizozemsko, Nový Zéland, Norsko, Panama, Rusko, Slovensko, Slovinsko, Jižní Korea, Thajsko
- Zóna 4 – Argentina, Bahamy, Bahrajn, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Chile, Čína, Kolumbie, Indie, Indonésie, Litevsko, Peru, Filipíny, Saúdská Arábie, Jižní Afrika, Tchaj-wan, Venezuela, Vietnam

Příplatky za mobilní služby – za mobilní hovory na bezplatná čísla jsou v následujících zemích účtovány dodatečné poplatky: Rakousko, Belgie, Brazílie, Švýcarsko, Německo, Dánsko, Estonsko, Španělsko, Maďarsko, Irsko, Itálie, Nizozemsko, Nový Zéland, Portugalsko, Švédsko, Slovensko.

Příplatky pro bezplatnou zónu – v bezplatné zóně se v případech, kdy uživatelé audiokonferencí vytácejí bezplatné číslo v USA z některé z níže uvedených nepevninských lokalit USA, aplikují příplatky za vytáčení z nepevninských lokalit v USA.

- Zóna 1 – Aljaška, Kanada, Guam, Havaj, Portoriko, Panenské ostrovy (USA)
- Zóna 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamy, Barbados, Bermudy, Britské panenské ostrovy, Kajmanské ostrovy, Dominika, Dominikánská republika, Grenada, Jamajka, Montserrat, Saint Kitts a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Vincent a Grenadiny, Svatý Martin, Trinidad a Tobago, Turks a Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Doručování e-mailů, kalendáře a kontaktů na podporovaná mobilní zařízení. Podpora synchronizace (obousměrná, typu push, manuální nebo plánovaná) e-mailu, elektronických kalendářů a elektronických kontaktů pro podporovaná zařízení.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Funkce pro archivaci e-mailů a funkce eDiscovery pro Zákazníky s produktem IBM SmartCloud Notes, které Zákazníkům umožňují klasifikovat, indexovat a načítat veškerý e-mailový obsah nebo části e-mailového obsahu s využitím webového rozhraní zahrnujícího zásady uchování, zadržení, záznamy pro audit a neomezené úložiště.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Hostované funkce Blackberry Enterprise Server (BES) přímo od IBM.

1.18 Additional Collaboration Storage

Dodatečné úložiště pro spolupráci.

1.19 Mobilní aplikace

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

2. Podpora

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

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

IBM Connections Cloud Advanced Support zahrnuje podporu pro problémy se Závažností 1 a podporu eskalace problémů s jinou závažností s využitím prioritního zpracování, rychlejší odezvy a dodatečných služeb v oblasti podpory.

Pokud jste tyto služby Connections Cloud Service získali od prodejce, mohou se Vaše podmínky podpory lišit. V případě zájmu o dodatečné informace se obraťte na svého prodejce.

2.1 Povinnosti Zákazníka

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

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

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

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

2.2 Povinnosti IBM

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

2.2.1 Podpora v případě Závažnosti 1

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

Závažnost 1 je definována jako problém, kdy:

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

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

2.2.2 Úroveň závažnosti

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

2.2.3 Podpora eskalace

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

2.2.4 Provozní doba týmu podpory

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

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

2.2.5 Cílové hodnoty odezvy

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

Přehled cílů odezvy technické podpory služby Connections Cloud

	Standardní podpora	Rozšířená podpora
Závažnost 1	Do dvou hodin (7 dní v týdnu, 24 hodin denně)	Do 30 minut (7 dní v týdnu, 24 hodin denně)
Závažnost 2	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do jedné hodiny
Závažnost 3	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do dvou hodin
Závažnost 4	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Do dvou hodin

2.2.6 Jazyková podpora

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

2.2.7 Dodatečné služby rozšířené podpory

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

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

3. Zotavení z havárie a obnova

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

Vyskytnou-li se katastrofické podmínky definované jako "Vyšší moc", což znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, vládní opatření nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo jiné příčiny nedostupnosti IBM SaaS, nad nimiž IBM nemá přiměřenou kontrolu, je IBM povinna obnovit přístup Zákazníka ke službám IBM SaaS, jak je uvedeno níže. IBM je povinna poskytnout hardware, software a síťovou infrastrukturu umožňující Zákazníkovi obnovit přístup k IBM SaaS během 12 hodin od nahlášení katastrofy. Prostředí bude obnoveno s využitím nejnovějších funkcí pro zálohování Obsahu, přičemž se připouští ztráta maximálně 8 hodin Obsahu z obnovené datové sady Obsahu.

4. Načtení a odstranění dat

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

5. Korespondence

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

a. Aktualizace služeb

Tato e-mailová oznámení administrátorům zákazníka zahrnují viditelné změny služeb, nové funkce nebo požadavky IBM, jejichž cílem je zajistit, aby Zákazníci udržovali užívání služeb v plném rozsahu. Tato oznámení jsou v případě, kdy není vyžadována žádná aktivita ze strany Zákazníka, zasílána obvykle 2 týdny před víkendem, během něhož jsou změny uvolněny. Zpráva předem bude zasílána rovněž v případech, kdy bude nutná nějaká činnost, jako je změna sítě nebo pokyny pro uživatele.

b. Zprávy týkající se údržby

Tyto e-maily představují pro Zákazníky potvrzení toho, že budou využita rezervovaná/časové úseky vyhrazené na údržbu. Tyto e-maily jsou obvykle zasílány 3 dny předem jako připomínka nadcházejícího okna údržby. Na konci údržby jsou zasílána oznámení, jež Zákazníky informují o ukončení údržby. Informace o příštím okně údržby je k dispozici rovněž na adrese: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Registrovaní uživatelé nebudou dostávat doporučená e-mailová oznámení, jako jsou například oznámení zasílaná určeným administrátorům/příjemcům. Namísto toho registrovaní uživatelé uvidí oznámení o údržbě v prostředí prohlížeče 3 dny před oknem údržby.

c. Oznámení týkající se incidentů

IBM Customer Services Group bude neprodleně informovat Zákazníky prostřednictvím více komunikačních kanálů (webové stránky se stavem datového střediska, SMS (na základě registrace) a pravidelné a časté e-mailové zprávy) o stavu obnovy služeb. Tato oznámení jsou obvykle zasílána během incidentu v případě, že IBM potvrdí problém. Cílem je informovat Zákazníky o tom, jak postupuje práce IBM na řešení problému, a rovněž o finálním vyřešení incidentu ("all clear"). Oznámení jsou Zákazníkům zasílána v případě incidentů s širokým dopadem na služby. IBM nemusí zasílat oznámení o menších problémech nebo o problémech, jež mají dopad jen na jednoho Zákazníka nebo na několik málo Zákazníků.