

IBM Connections Cloud

Le Condizioni di Utilizzo ("ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM - Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibile alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, il Cliente approva specificatamente le clausole e le disposizioni delle ToU.

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono regolate dall'IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM Suporto Avanzato per Connections Cloud
- 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 fino a 14 partecipanti
- IBM Connections Meetings Cloud fino a 199 partecipanti
- IBM Connections Meetings Cloud fino a 999 partecipanti
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (download del client da utilizzare con 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. Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- a. Utente Autorizzato è un'unità di misura per cui il Servizio può essere acquistato. Un Utente Autorizzato è una persona singola a cui viene fornito l'accesso a IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede all'offerta IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (per esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. Ogni titolarità è specifica per ciascun Utente Autorizzato e non può essere condivisa né può essere riassegnata, tranne nel caso di trasferimento permanente della titolarità dell'Utente Autorizzato ad un'altra persona.
- b. Host fino a X Partecipanti è un'unità di misura per cui l'offerta IBM SaaS può essere acquistata. L'Host è un utente specifico con diritti di accesso ad un account personale che consente di conservare un numero illimitato di riunioni fino al numero di partecipanti specificati nella Prova di titolarità del Cliente. Può essere tenuta soltanto una riunione alla volta per Host.
- c. Minuto è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per coprire il numero totale completo o parziale di Minuti relativi ai Servizi IBM SaaS utilizzati durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nella Documentazione d'Ordine.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS viene specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione).

3.1 Corrispettivi mensili parziali

Il Corrispettivo Mensile parziale è una tariffa giornaliera ripartita proporzionalmente che verrà addebitata al Cliente. I Corrispettivi Mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale iniziando dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando il tasso specificato nel Documento della Transazione.

4. Opzioni di rinnovo di un periodo di abbonamento a IBM SaaS

La PoE del Cliente stabilirà se i servizi IBM SaaS verranno rinnovati alla fine del periodo di abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente include il rinnovo automatico dei servizi, il Cliente può recedere dal Periodo di abbonamento di IBM SaaS in scadenza, inoltrando un preavviso scritto al rappresentante commerciale IBM o al Business Partner IBM, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza dell'abbonamento stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il Periodo di abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata del Periodo di abbonamento originale come stabilito nella PoE.

4.2 Fatturazione Continuativa

Se la PoE stabilisce che il rinnovo del Cliente è continuativo, il Cliente continuerà ad aver accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continuativa, il Cliente deve fornire al proprio rappresentante IBM o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.3 Rinnovo Obbligatorio

Se la PoE stabilisce che il tipo di rinnovo per il Cliente è "recesso", i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine del periodo di abbonamento e l'accesso del Cliente ai Servizi IBM SaaS verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre quella data, il Cliente dovrà effettuare un ordine

rivolgendosi al rappresentante IBM o al Business Partner IBM e sottoscrivere un nuovo Periodo di abbonamento.

5. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per IBM SaaS è compreso nel Periodo di Abbonamento. Le opzioni del supporto tecnico sono descritte in dettaglio all'indirizzo <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Articoli non coperti da Supporto tecnico

Il supporto tecnico non comprende assistenza per:

- a. progettazione e sviluppo di applicazioni;
- b. problemi generati dall'utilizzo da parte di un Cliente di IBM SaaS in un ambiente operativo diverso da quello specificato; oppure
- c. assistenza con prodotti e servizi di un Cliente o di terze parti o problemi sollevati dall'uso di IBM SaaS con prodotti o servizi di un Cliente o di terze parti.

6. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

L'offerta IBM SaaS potrebbe includere un software di abilitazione. Il Cliente potrà utilizzare il software di abilitazione in associazione all'utilizzo dell'offerta IBM SaaS, nelle modalità descritte nella documentazione o nella licenza, per tutta la durata dell'abbonamento a IBM SaaS. Nella misura in cui il software di abilitazione contiene il codice campione, il Cliente ha un ulteriore diritto di creare opere derivate del codice campione ed utilizzarle nelle modalità consentite dalla presente autorizzazione. Il software di abilitazione fornito è soggetto al Commitment del Livello di Servizio, se presente, come un componente dell'offerta IBM SaaS, ma è diversamente fornito "NELLO STATO IN CUI E' DI FATTO".

7. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

7.1 Ulteriori limitazioni

In aggiunta alle limitazioni contenute nell'Accordo, il Cliente non può:

- a. utilizzare IBM SaaS su base "pass-through" per avere una collaborazione tra gli utenti ospiti esterni senza la partecipazione attiva del Cliente.

7.2 Condizioni di titolarità di IBM SmartCloud Notes

L'utilizzo di IBM SmartCloud Notes da parte del Cliente è soggetto al conseguimento di una delle seguenti titolarità:

- a. Una Prova di Titoralità per IBM SmartCloud Notes o IBM Connections Cloud S1; oppure
- b. Una Prova di Titoralità per IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up, o IBM SmartCloud con Notes Step-up e Connections; e
- c. Una Prova di Titoralità e l'Abbonamento e Supporto attivo per ciascun Utente Autorizzato per uno dei seguenti programmi: IBM Domino Enterprise Client Access o IBM Domino Messaging Client Access o IBM Domino Messaging Express o IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Avviso riguardante i Meeting

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD E IBM CONNECTIONS CLOUD S2 POSSONO PERMETTERE AD UN UTENTE IBM SAAS DI REGISTRARE LE RIUNIONI. LE LEGGI APPLICABILI DA ALCUNI ORDINAMENTI POSSONO RICHIEDERE IL CONSENSO DI TALI SOGGETTI PRIMA DI REGISTRARE LE LORO COMUNICAZIONI. Il Cliente garantirà che gli Utenti IBM SaaS ottengano tutti i consensi necessari e facciano tutte le dichiarazioni richieste prima di registrare le riunioni.

7.4 Avviso riguardante il filtraggio dei contenuti

IBM SmartCloud Notes e IBM Web Mail Cloud utilizzano strumenti per monitorare IBM SaaS, individuare spam ed attacchi di virus ed applicare misure di tecnologie standard di settore e proprietarie per bloccare o filtrare Contenuti che risultano essere non richiesti, indesiderati e/o dannosi. IBM si riserva il diritto (ma non avrà alcun obbligo) di bloccare le comunicazioni di altre persone giuridiche in Internet. IBM si riserva il diritto (ma non avrà alcun obbligo) di visionare in anticipo, verificare, contrassegnare, filtrare, modificare, rifiutare o eliminare qualsiasi o tutti i Contenuti.

7.5 Uso dell'Ospite

Utente Ospite è un Utente IBM SaaS autorizzato dal Cliente ad accedere ad IBM SaaS per scambiare dati con il Cliente o utilizzare IBM SaaS per conto del Cliente. Tutti gli Utenti Ospiti devono essere Utenti Autorizzati. Agli Utenti Ospiti del Cliente può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM per l'accesso e l'utilizzo di IBM SaaS. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Ospiti, incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Ospiti inerenti ad IBM SaaS o b) qualsiasi uso improprio di IBM SaaS da parte degli Utenti Ospiti.

7.6 Limitazioni per i servizi Step up

L'offerta Step-up richiede che il Cliente abbia prima acquistato le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM associato. Le titolarità del Cliente per i servizi Step-up SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato.

I servizi Step-up SaaS non includono l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquisito (1) le titolarità di licenza applicabili e (2) l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Durante il Periodo di Abbonamento all'offerta Step-up SaaS, il Cliente deve mantenere l'Abbonamento e il Supporto attuali per le titolarità del programma IBM utilizzato, oltre alle titolarità per i servizi Step-up SaaS. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo del programma IBM associato o il proprio Abbonamento e Supporto per il programma IBM associato siano terminati, cesserà anche il diritto all'utilizzo dei servizi Step-Up SaaS da parte del Cliente.

7.7 Connessioni Oracle applicabili a Connections Docs e Connections Meetings

IBM SaaS comprende una tecnologia di filtraggio e visualizzazione dei documenti, denominata Outside In, (di seguito "Outside In Technology") fornita da Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Il termine "Outside In Technology" include qualsiasi tecnologia concessa in licenza a Oracle dai relativi fornitori. Nelle presenti Condizioni di Utilizzo e nell'accordo a cui tali Condizioni sono soggette, il termine "Fornitore IBM" includerà Oracle e i relativi fornitori. Oltre ai termini e alle condizioni delle presenti Condizioni di Utilizzo e dell'accordo a cui esse sono soggette, per utilizzare Outside In Technology, il Cliente deve accettare, specificamente, quanto segue: (1) Oracle USA, Inc. è un beneficiario di terze parti delle presenti Condizioni di Utilizzo e dell'accordo a cui esse sono soggette, (2) il Cliente può trasferire abbonamenti ai servizi IBM SaaS solo informando IBM anticipatamente per iscritto e in conformità ai termini delle Condizioni di Utilizzo e all'accordo a cui esse sono soggette, (3) il Cliente non può pubblicare i risultati dei test di benchmark eseguiti su Outside In Technology senza previa autorizzazione scritta, (4) IBM può informare i fornitori IBM dei risultati di verifica della conformità relativi alle componenti dei fornitori IBM, (5) nella misura consentita dalla normativa applicabile, lo Uniform Computer Information Transactions Act non è applicabile.

7.8 Utilizzo vietato

I seguenti usi sono vietati da Microsoft:

Uso non ad Alto Rischio: il Cliente non può utilizzare IBM SaaS in alcuna applicazione o situazione in cui il guasto di IBM SaaS potrebbe determinare il decesso o gravi danni fisici a persone, o gravi danni ambientali o fisici ("Utilizzo ad Alto Rischio"). Esempi di Utilizzo ad Alto Rischio includono, ma non sono limitati a: aerei o altri mezzi di trasporto di persone, impianti nucleari o chimici, sistemi di supporto vitale, apparecchiature medicali impiantabili, veicoli a motore o sistemi di armamento. L'Uso ad Alto Rischio non include l'utilizzo di IBM SaaS per scopi amministrativi, per memorizzare dati di configurazione, strumenti di engineering e/o configurazione, o altre applicazioni di non controllo, il cui guasto non determinerebbe il decesso, danni a persone o gravi danni fisici o ambientali. Tali applicazioni di non controllo possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non possono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.

7.9 Informazioni sul Profilo Utente di IBM SaaS

Insieme all'utilizzo di IBM SaaS, il Cliente può configurare i Servizi IBM SaaS affinché i nomi degli utenti SaaS della loro azienda siano visibili da altri clienti SaaS.

Il Cliente accetta e riconosce che: (i) i nomi, i titoli dell'utente IBM SaaS, nonché i nomi e le fotografie dell'azienda possono essere pubblicati da un utente IBM SaaS all'interno di un profilo ("Profilo") e che il Profilo può essere visualizzato da altri utenti IBM SaaS all'interno dell'organizzazione del Cliente o all'interno del SaaS e (ii) in qualsiasi momento il Cliente può richiedere che un Profilo Utente IBM SaaS sia modificato o eliminato da IBM SaaS, ma che tali operazioni potrebbero impedire l'accesso a IBM SaaS.

7.10 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette il Contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dai servizi IBM SaaS ad un sito web di Terze Parti, il Cliente e l'Utente IBM SaaS consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione dovrà avvenire esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di quella terza parte. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di Terze Parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

7.11 Conformità Safe Harbor

IBM si attiene alla direttiva 'U.S. – EU Safe Harbor Framework' come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea.. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare la pagina <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei IBM SaaS, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo di IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. Ciò è fatto allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia di IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le iterazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM garantisce che tutte le Informazioni Commerciali e di Contatto, incluse le azioni di accedere, aggiornare, rettificare o eliminare tali informazioni, saranno trattate in conformità con la normativa vigente.

7.13 Sedi dei benefit derivati

Quando applicabile, le imposte vengono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai servizi IBM SaaS. IBM applicherà le tasse in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di business durante la compilazione dell'ordine dei servizi IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

Appendice A

1. Offerte

IBM offre questi servizi nei piani preconfezionati, come servizi autonomi o come servizi aggiuntivi.

1.1 Offerta del pacchetto IBM SaaS

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, applicazioni per dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, applicazioni per dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti

1.2 Offerte di IBM SaaS Autonomo

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Suporto Avanzato per Connections Cloud

1.3 Servizi aggiuntivi per l'Offerta IBM SaaS

	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
Storage di Collaborazione aggiuntivo	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Comprese

• – Disponibile

N/A – Non disponibile

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Tutte le funzioni di Connections Social
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto. Disponibile sia in un browser che in un rich client disponibile per essere scaricato.
- Web conferencing - Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Ospita riunioni fino a 200 partecipanti con eventuali esterni all'azienda del Cliente. Per le riunioni intra-aziendali è obbligatorio l'abbonamento per tutti i partecipanti interni.
- Documenti - Elaborazione di documenti, editor di presentazioni e di fogli di calcolo con il supporto in tempo reale di co-editing, i commenti e le discussioni contestuali insieme alla gestione delle versioni dei file utilizzando IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Servizi desktop, di calendario e posta basati su web inclusi la messaggistica istantanea con protezione anti-virus e spam e il supporto per l'integrazione ibrida. 25 gigabyte di storage per le caselle di posta per ciascun utente IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes - Distribuzione della posta, calendario e contatti per i dispositivi mobili supportati. Supporto di tipo bidirezionale, push, manuale o sincronizzazione pianificata della posta, dei calendari e dei contatti elettronici per i dispositivi supportati.
- Applicazioni mobili per IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la social collaboration del servizio.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Tutte le funzioni di Connections Social
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto. Disponibile sia in un browser che in un rich client disponibile per essere scaricato.
- Web conferencing - Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Ospita riunioni fino a 200 partecipanti con eventuali esterni all'azienda del Cliente. Per le riunioni intra-aziendali è obbligatorio l'abbonamento per tutti i partecipanti interni.
- Applicazioni mobili per IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la social collaboration del servizio.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard - Un'unica vista della rete di social business del Cliente con l'accesso alle applicazioni ed alle riunioni e una vista degli eventi e del contenuto per accedere agli elementi di lavoro in corso, ai forum del supporto, alle informazioni sul profilo e lo storage.
- Persone - Gestire il profilo ed i contatti del Cliente attraverso la rete aziendale del Cliente all'interno e all'esterno della propria organizzazione.
- Archiviazione e condivisione dei file - La capacità di caricare e archiviare i file in una libreria centralizzata in cui l'accesso ai file può essere controllato rendendolo privato o condividendolo con i singoli utenti o i gruppi, in lettura o in scrittura. Vengono fornite le informazioni sui file come ad esempio gli aggiornamenti, la cronologia delle versioni, i commenti, la cronologia dei download, l'utilizzo dei tag ed il check-in/check-out dei file. È possibile scaricare i plug-in per supportare il trasferimento file da desktop a cloud.
- Comunità, Blog e Wiki - La capacità di lavorare insieme alle persone condividendo file, attività e bookmark, consentendo di creare e condividere nuove comunità con autorizzazioni personalizzate,

eseguire ricerche di contenuto tra le comunità, inviare email alla comunità, creare e gestire sondaggi sulla comunità, creare wiki, blog, blog di ideazione e forum di discussione.

- Attività - Uno spazio per i team destinato ad attività come ad esempio il monitoraggio delle cose da fare, le informazioni e le azioni inerenti ad un argomento o una riunione.
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto.
- Applicazioni mobili per IBM Connections e IBM Sametime
- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la social collaboration del servizio

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Questo servizio può essere acquistato per ospitare riunioni fino a 14 partecipanti o fino a 199 presenze. È inoltre disponibile per l'acquisto come Enterprise Deployment per il quale i partecipanti interni hanno un abbonamento al servizio. In tutte le riunioni è consentita la partecipazione senza limiti di persone esterne alla propria azienda.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Messaggistica istantanea con elenco contatti, presenza, chiamate audio video "point-to-point", accessibile tramite browser, Client Notes incorporato, client autonomo o applicazione per dispositivi mobili.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes client (include il download del software) e la posta su web, il calendario e le informazioni di contatto nel cloud, inclusi il completamento automatico della digitazione degli indirizzi, le cartelle di posta personalizzate, la delega per la posta e il calendario. È possibile impostare l'account aziendale del Cliente in una configurazione con il solo servizio o ibrida (la configurazione ibrida si integra con l'ambiente Domino in sede).
- Messaggistica istantanea integrata
- Protezione anti-virus e da spam
- 25 gigabyte di storage per le caselle di posta per ciascun utente IBM SaaS
- Include una licenza a termine fisso per un utente IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes. Ciò consente agli utenti di accedere alle applicazioni IBM SmartCloud Notes e IBM Domino attraverso il browser o il client IBM Notes in sede. I server delle applicazioni Domino richiedono l'acquisto separato di PVU.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Accesso solo tramite browser web alla posta, al calendario e alle informazioni di contatto nel cloud, inclusi l'indirizzamento del completamento automatico della digitazione, le cartelle di posta personalizzate, la delega per la posta e il calendario.
- Casella di posta da 1 GB (standard, solo il modello di posta fornito dal servizio)
- Messaggistica istantanea integrata
- Protezione anti-virus e da spam
- IBM SmartCloud Notes Entry non include l'accesso offline, l'accesso basato su IMAP, l'utilizzo del client IBM Notes o la possibilità di acquistare i servizi facoltativi per la migrazione della posta esistente nel servizio. Non consente agli abbonati di utilizzare i servizi Blackberry con il proprio account.
- Include una licenza a termine fisso per un utente IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry. Ciò consente agli utenti di accedere alle applicazioni IBM SmartCloud Notes e IBM Domino attraverso il browser in sede. I server delle applicazioni Domino richiedono l'acquisto separato di PVU.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Calendario, contatti e posta basati su web con la Casella di posta che contiene la vista dei messaggi, le cartelle create dal sistema e dall'utente, la capacità di trascinare e rilasciare i messaggi nelle cartelle. Supporto per i calendari aziendali e personali ed elenchi dei contatti.
- 25 gigabyte di storage per le caselle di posta assegnati a ciascun utente

1.12 Suporto Avanzato per IBM Connections Cloud

Un livello di supporto premium che include la gestione delle priorità ed una risposta più rapida ai problemi segnalati.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Elaborazione di documenti, editor di presentazioni e di fogli di calcolo con il supporto in tempo reale di co-editing, commenti e discussioni contestuali insieme alla gestione delle versioni dei file utilizzando IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audio conferenza nelle riunioni web per VoIP, chiamate a pagamento e gratuite in cui tutti gli utenti possono chiamare tramite il computer o telefonicamente, ascoltare e parlare, registrare e riascoltare l'incontro.

Le chiamate a pagamento o gratuite si basano sul paese chiamato e vengono assegnate alle zone come segue:

Zone a pagamento:

- Zona 1 – USA, Canada
- Zona 2 – Austria, Belgio, Francia, Germania, Hong Kong, Irlanda, Italia, Giappone, Olanda, Singapore, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito
- Zona 3 – Argentina, Australia, Bahrein, Brasile, Bulgaria, Cile, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Ungheria, Israele, Lettonia, Lussemburgo, Messico, Nuova Zelanda, Norvegia, Perù, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia
- Zona 4 – Cina, India, Lituania, Malesia, Russia, Sudafrica, Corea del Sud, Taiwan, Turchia, Vietnam

Zone gratuite:

- Zona 1 – USA, Canada
- Zona 2 – Australia, Austria, Estonia, Francia, Germania, Hong Kong, Irlanda, Israele, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Singapore, Spagna, Svezia, Svizzera,
- Zona 3 – Belgio, Brasile, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Finlandia, Grecia, Ungheria, Islanda, Giappone, Lettonia, Malesia, Messico, Monaco, Olanda, Nuova Zelanda, Norvegia, Panama, Russia, Slovacchia, Slovenia, Corea del Sud, Thailandia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Bahrein, Bielorussia, Bosnia ed Herzegovina, Cile, Cina, Columbia, India, Indonesia, Lituania, Perù, Filippine, Arabia Saudita, Sudafrica, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Sovrapprezzi per Telefono cellulare – Per le chiamate da telefono cellulare verso numeri gratuiti nei seguenti paesi si applicano dei sovrapprezzi: Austria, Belgio, Brasile, Svizzera, Germania, Danimarca, Estonia, Spagna, Ungheria, Irlanda, Italia, Olanda, Nuova Zelanda, Portogallo, Svezia, Slovacchia

Sovrapprezzi per numeri gratuiti – Alle tariffe gratuite precedenti si aggiungono i sovrapprezzi degli USA non continentali quando gli utenti delle conferenze audio compongono numeri gratuiti da uno qualsiasi dei paesi USA non continentali riportati di seguito:

- Zona 1 – Alasca, Canada, Guam, Hawaii, Porto Rico, Isole Vergini US
- Zona 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Isole Vergini Britanniche, Isole Cayman, Dominica, Repubblica Dominicana, Grenada, Giamaica, Montserrat, St Kitts e Nevis, St Lucia, St Vincent e Grenadine, St. Martens, Trinidad e Tobago, Turks e Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Distribuzione della posta, del calendario e dei contatti per i dispositivi mobili supportati. Supporto di tipo bidirezionale, push, manuale o sincronizzazione pianificata della posta, dei calendari e dei contatti elettronici per i dispositivi supportati.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Le funzioni di archivio della posta ed eDiscovery per i clienti IBM SmartCloud Notes consentono ai clienti di classificare, di creare indici, di eseguire ricerche e di ripristinare per intero o in parte il contenuto della posta utilizzando un'interfaccia web con le politiche di conservazione, gli obblighi di conservazione, le registrazioni delle operazioni effettuate e lo storage illimitato.

1.17 IBM SmartCloud Notes per Hosted Blackberry Service

Funzionalità Blackberry Enterprise Server (BES) hosted direttamente da IBM.

1.18 Storage di Collaborazione aggiuntivo

Storage di Collaborazione aggiuntivo.

1.19 Mobile

Le applicazioni mobili native sono disponibili nei rispettivi app store per IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Assistenza

I Servizi di Supporto Tecnico per IBM Connections Cloud sono progettati per consentire agli utenti di ottenere il massimo dai Servizi SmartCloud. Questo supporto tecnico in remoto è inteso come supplemento al supporto e al personale amministrativo del Cliente, fornendo l'accesso agli esperti del supporto IBM per i problemi riguardanti i servizi IBM SaaS che il Cliente non è in grado di risolvere. L'accesso al Supporto Standard IBM Connections Cloud fa parte dei servizi IBM SaaS, come descritto in precedenza. L'accesso al Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud è disponibile come servizio autonomo pagando un costo aggiuntivo.

Il Supporto Tecnico Standard per IBM Connections Cloud include il supporto ai problemi di severità 1 ed alle procedure di escalation per altri tipi di severità.

Il Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud include il Supporto di Severità 1 ed alle procedure di escalation per altri tipi di severità con la gestione delle priorità e gli obiettivi di risposta più rapida oltre ad altri servizi di supporto.

Se questi Servizi Connections Cloud sono stati acquistati tramite un rivenditore, le condizioni del supporto del Cliente possono variare - Rivolgersi al proprio rivenditore per maggiori informazioni.

2.1 Responsabilità del Cliente

Il Cliente fornirà il Supporto di Primo Livello agli utenti finali. Questa responsabilità comporta un impegno commercialmente ragionevole a risolvere eventuali domande o problemi riguardanti i Servizi rilevati o segnalati al Cliente dai propri dipendenti o da terze parti.

Il Cliente designerà e consentirà agli Amministratori denominati di interagire con il supporto IBM. Gli Amministratori denominati saranno dipendenti o persone designate dal Cliente. Il Cliente garantirà che gli Amministratori denominati abbiano competenze avanzate sui servizi, le reti, i browser o sulle tecnologie client per IBM Connections Cloud. Gli Amministratori denominati avranno il ruolo di Amministratore o di Assistente dell'Amministratore nell'organizzazione dell'azienda per il servizio IBM SaaS.

Il Cliente deve designare un numero sufficiente di amministratori per il supporto degli utenti autorizzati. Il cliente deve designare:

- a. Fino a 3 amministratori per un numero di utenti autorizzati compreso tra 1 e 1.000
- b. Fino a 6 amministratori per un numero di utenti autorizzati compreso tra 1.000 e 10.000
- c. 7 amministratori più 1 per ogni 1.000 utenti autorizzati aggiuntivi

2.2 Responsabilità di IBM

IBM fornirà l'accesso per i servizi di Supporto di Escalation e l'accesso ai servizi per il Supporto di Severità 1 agli Amministratori denominati per IBM Connections Cloud del Cliente. Le informazioni di contatto e ulteriori informazioni sugli orari di disponibilità del supporto sono specificate nel sito web del supporto SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Supporto di Severità 1

Il team del supporto tecnico di IBM Connections Cloud sarà disponibile a ricevere le richieste inerenti al Supporto di Severità 1 su base 7/24. IBM si impegna a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per rispondere alle richieste di Supporto di Severità 1 entro due ore.

La Severità 1 è definita come un problema in cui:

- il Servizio non è disponibile per nessun Utente IBM SaaS; o
- una delle funzioni principali del Servizio non è utilizzabile da nessuno degli Utenti IBM SaaS; o
- una parte significativa degli Utenti IBM SaaS dell'azienda del Cliente non è in grado di utilizzare il Servizio, determinando un impatto critico nelle operazioni aziendali del Cliente.

La Severità 1 esclude l'indisponibilità del Servizio causata dai Tempi di Fermo pianificati o da problemi derivanti dalle applicazioni del Cliente o di terze parti o dalle apparecchiature o dai dati del Cliente.

2.2.2 Livello di Severità

Le definizioni dei livelli di severità insieme agli esempi sono disponibili nel wiki del Supporto Connections Cloud. L'ubicazione per la pubblicazione delle definizioni di severità può cambiare nel tempo. Il livello di severità sarà assegnato a tutte le richieste di servizio in base alle definizioni di severità pubblicate.

2.2.3 Supporto di Escalation

IBM fornirà il Supporto di Escalation per i problemi riguardanti i servizi di IBM Connections Cloud che gli Amministratori denominati dall'azienda del Cliente non sono in grado di risolvere.

2.2.4 Orari di contatto del Supporto

Gli obiettivi di risposta di IBM e gli orari di contatto del supporto variano in base alla severità della richiesta di Servizio ed al livello della titolarità del supporto.

- Gli orari di contatto del Supporto Standard per i problemi non di Severità 1 coprono gli orari aziendali prevalenti nel paese in cui è ubicata l'Azienda del Cliente, come definito sulla pagina del profilo delle Impostazioni dell'Account dell'Azienda per il servizio IBM SaaS del Cliente. Gli orari di contatto di ciascun paese sono attualmente pubblicati nella sezione Informazioni di contatto, alla pagina <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Gli orari di contatto del Supporto Avanzato per i problemi non di Severità 1 sono dalla domenica al venerdì, dalle 20.00 alle 20.00, Eastern Time Zone degli Stati Uniti, esclusi i festivi.
- Gli orari di contatto del Supporto IBM per i problemi di Severità 1, sia per il Supporto Standard che per il Supporto Avanzato, sono 7x24x365.

2.2.5 Obiettivi di risposta del Supporto

L'obiettivo di IBM è fornire una risposta iniziale alla Richiesta di Servizio del Cliente nell'ambito degli obiettivi di risposta pubblicati. La nostra risposta può essere la conferma di ricezione del problema o può essere una risposta che determina la risoluzione del problema del Cliente o costituire la base per determinare quali azioni aggiuntive possono essere richieste per raggiungere una risoluzione tecnica del problema.

Panoramica degli obiettivi di risposta del Supporto Tecnico di Connections Cloud

	Supporto Standard	Supporto Avanzato
Severità 1	Entro due ore (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)	Entro 30 minuti (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)
Severità 2	Entro due ore lavorative	Entro un'ora
Severità 3	Entro due ore lavorative	Entro due ore
Severità 4	Entro due ore lavorative	Entro due ore

2.2.6 Supporto linguistico

Quando si lavora con il supporto e lo sviluppo IBM, la lingua di solito utilizzata è l'inglese salvo diversamente specificato sul sito web del supporto Connections Cloud. Al fine di garantire che i problemi vengano portati avanti quanto più rapidamente possibile, IBM richiede che i contatti autorizzati del Cliente possano comunicare efficacemente in inglese in un ambiente aziendale, quando richiesto.

2.2.7 Servizi di Supporto Avanzato aggiuntivi

I servizi aggiuntivi forniti ai Clienti del Supporto Avanzato includono:

- La possibilità di contattare il Supporto Tecnico IBM telefonicamente o elettronicamente per qualsiasi tipo di severità di un problema.
- L'accesso al team della Gestione Account del Supporto Avanzato tramite email, telefonicamente o tramite messaggio istantaneo, per un supporto pratico attraverso le domande sulle "novità", le istruzioni sulla distribuzione e sull'adozione, le dimostrazioni pratiche in diretta e la formazione e l'accesso alla comunità dedicata al Supporto Avanzato con i contenuti di abilitazione specialistica.

3. Disaster Recovery e Backup

IBM ha una struttura di disaster recovery che si trova geograficamente lontano dal suo data center principale, insieme all'hardware, al software e alla connettività Internet richiesta, nel caso in cui le strutture di produzione IBM nel data center principale dovessero rendersi non disponibili.

Nel caso si verifichi una condizione catastrofica, nel senso di un evento di "Forza Maggiore", intendendo con il suddetto termine catastrofi naturali, atti di terrorismo, rivendicazioni sindacali, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, azioni di guerra, atti, ordinanze o restrizioni governativi, virus, attacchi di tipo "denial of service" ed altri comportamenti dolosi, malfunzionamenti di servizi pubblici e della connettività di rete, o qualsiasi altra causa di indisponibilità di IBM SaaS, che sia fuori del ragionevole controllo di IBM, IBM ripristinerà l'accesso a IBM SaaS da parte del Cliente nel modo seguente. IBM fornirà l'hardware, il software e l'infrastruttura di rete che consentirà al Cliente di riprendere ad accedere all'IBM SaaS entro 12 ore dalla dichiarazione del disastro. L'ambiente verrà ripristinato utilizzando il backup più recente del Contenuto, con una perdita massima di 8 ore di Contenuto del data set di Contenuto recuperato.

4. Ripristino e rimozione dei dati

IBM conserverà i dati fino a 90 giorni dalla scadenza dell'abbonamento. Prima della scadenza dell'abbonamento, il Cliente può estrarre i propri dati social business con le funzionalità del servizio per il download dei contenuti o mediante le API pubblicate (<https://www.ibm.com/social>). I dati di posta possono essere estratti con un servizio di consulenza basato su tempi e materiali. I dati inerenti alle preferenze dell'utente e altri meta-dati quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le firme per email, le regole per l'inoltro della posta, i filtri per la posta, le opzioni di visualizzazione del calendario, ecc., non sono accessibili tramite API. Se tali dati fossero necessari, IBM li fornirà nel formato concordato in precedenza, in base ai tempi ed ai materiali, alla scadenza dell'abbonamento o del periodo di prova. IBM deve ricevere un preavviso scritto dei dati necessari prima e non oltre la scadenza del periodo di abbonamento. Se i Clienti non chiedono la restituzione dei dati, IBM provvederà ad eliminarli e renderli irrecuperabili seguendo le procedure ottimali del settore.

5. Comunicazioni

Il gruppo del Servizio Clienti IBM provvederà ad informare il Cliente di quanto segue:

a. Aggiornamenti dei servizi

Queste notifiche via e-mail, inviate all'amministratore del Cliente, conterranno l'elenco delle modifiche visibili apportate al servizio, le nuove funzioni o le richieste di IBM atte ad assicurarsi che il Cliente sfrutti al meglio le funzioni del servizio. Tali notifiche vengono inviate solitamente due settimane prima del fine settimana in cui è previsto il release, in assenza di interventi richiesti dal Cliente. Nel caso si rendessero necessari interventi quali modifiche alla rete o istruzioni utente, la notifica avverrà con ulteriore anticipo.

b. Notifiche di manutenzione

Queste e-mail contengono la conferma, per il Cliente, dell'utilizzo delle finestre di manutenzione pianificate o prenotate. Vengono inviate solitamente 3 giorni prima come promemoria della finestra di manutenzione in arrivo. Al termine della manutenzione verranno inviate delle ulteriori e-mail di notifica per informare il Cliente del completamento della manutenzione. È possibile trovare informazioni sulla successiva finestra di manutenzione alla pagina: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Gli abbonati non riceveranno le notifiche via e-mail inviate agli amministratori o ai destinatari pertinenti. Gli abbonati visualizzeranno un annuncio che informa della manutenzione nel browser, 3 giorni prima della finestra di manutenzione.

c. Notifica Incidenti

Il gruppo del Servizio Clienti IBM provvederà ad informare prontamente il Cliente, tramite diversi canali di comunicazione (pagina web dello stato del data center, messaggi SMS (a seconda dell'abbonamento) e frequenti messaggi e-mail, sullo stato del recovery del servizio. Queste notifiche sono solitamente inviate quando IBM conferma il problema, durante l'incidente per informare il Cliente che IBM sta lavorando sul problema e a conclusione dell'incidente per segnalare la risoluzione del problema. Ai Clienti verrà inviata una comunicazione sugli incidenti che hanno un impatto sull'intero servizio. IBM potrebbe non inviare alcuna comunicazione per problemi che influiscono sulle attività di un singolo o di pochi Clienti.