

IBM Connections Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanym dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

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

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanym dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług 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 (klient dostępny do pobrania w celu użytkowania z 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. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Autoryzowany Użytkownik to jednostka miary, według której można nabywać usługi IBM SaaS. Autoryzowany Użytkownik to unikalna osoba otrzymująca dostęp do usługi IBM SaaS. Klient musi otrzymać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji) przy użyciu dowolnych środków. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani oddane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.
- b. Gospodarz z maksymalnie X Uczestnikami to jednostka miary, według której można nabywać usługi IBM SaaS. Gospodarz to konkretny użytkownik z prawami dostępu do konta osobistego, które umożliwi mu prowadzenie nieograniczonej liczby konferencji o maksymalnej liczbie uczestników określonej w dokumencie Proof of Entitlement. Równocześnie może odbywać się tyle konferencji, ilu jest Gospodarzy.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Minuta. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykorzystanie całości lub części liczby Minut dostępnych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

3.2 Opłaty za nadwyżki

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie przez Klienta usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura z tytułu nadwyżki.

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określone w dokumencie PoE.

4.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS. Opcje wsparcia technicznego zostały szczegółowo opisane na stronie <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementy nieobjęte wsparciem technicznym

Wsparcie techniczne nie obejmuje pomocy w zakresie:

- a. projektowania i tworzenia aplikacji;
- b. problemów wynikających z korzystania przez Klienta z usługi IBM SaaS w środowisku operacyjnym innym niż określone;
- c. pomocy w zakresie produktów i usług Klienta lub osób trzecich, albo problemów wynikających z korzystania z usługi IBM SaaS w połączeniu z produktami lub usługami Klienta lub osób trzecich.

6. Oprogramowanie Pomocnicze

Niniejsza usługa IBM SaaS może zawierać oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego w powiązaniu z usługą IBM SaaS zgodnie z opisem zawartym w dokumentacji lub w licencji, w okresie subskrypcji usługi IBM SaaS. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, Klientowi przysługuje dodatkowe prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich zgodnie z niniejszym zezwoleniem. Oprogramowanie pomocnicze podlega, jako komponent Oferty Usług IBM SaaS, ewentualnym zobowiązaniom dotyczącym poziomu usług, ale w braku takich zobowiązań jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („as is”).

7. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

7.1 Dodatkowe ograniczenia

W uzupełnieniu do ograniczeń określonych w Umowie Klient nie może:

- a. korzystać z usługi IBM SaaS na zasadzie „transzytowej”, w celu organizowania współpracy między zewnętrznymi użytkownikami bez aktywnego udziału Klienta;

7.2 Warunki uprawniające do używania usługi IBM SmartCloud Notes

Używanie usługi IBM Notes przez Klienta jest uzależnione od uzyskania jednego z następujących uprawnień:

- a. dokumentu Proof of Entitlement for IBM SmartCloud Notes lub IBM Connections Cloud S1; lub
- b. dokumentu Proof of Entitlement for IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up lub IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections;
- c. dokumentu Proof of Entitlement oraz aktywnej Subskrypcji i Wsparcia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika w odniesieniu do jednego z następujących programów: IBM Domino Enterprise — Dostęp Klientki; IBM Domino Messaging — Dostęp Klientki; IBM Domino Messaging Express; IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Uwaga dotycząca konferencji

PRODUKTY IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD I IBM CONNECTIONS CLOUD S2 MOGĄ UMOŻLIWIĆ NAGRYWANIE KONFERENCJI PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW USŁUGI IBM SAAS. USTAWODAWSTWA NIEKTÓRYCH KRAJÓW MOGĄ WYMAGAĆ WCZEŚNIEJSZEJ ZGODY OSÓB FIZYCZNYCH NA NAGRYWANIE ICH WYPOWIEDZI. Klient ma obowiązek zapewnić, aby Użytkownicy usługi IBM SaaS uzyskali wszelkie wymagane pozwolenia i ujawnili wszelkie wymagane informacje przed nagraniem konferencji.

7.4 Uwaga dotycząca filtrowania Zawartości

Produkty IBM SmartCloud Notes i IBM Web Mail Cloud stosują narzędzia służące do monitorowania usługi IBM SaaS, analizowania spamu i ataków wirusowych oraz stosowania prawnie zastrzeżonych oraz

standardowych środków technologicznych w celu filtrowania lub blokowania Zawartości, która może mieć charakter niepożądany i masowy lub szkodliwy. IBM zastrzega sobie prawo (ale nie ma takiego obowiązku) do blokowania komunikacji przychodzącej z Internetu od innych podmiotów. IBM zastrzega sobie prawo (ale nie ma takiego obowiązku) do przesiewania, przeglądania, oznaczania flagą, filtrowania, modyfikowania, usuwania całości lub części Zawartości lub odmowy jej przyjęcia.

7.5 Użytkowanie przez Gości

Użytkownik-Gość to Użytkownik usługi IBM SaaS, który został upoważniony przez Klienta do uzyskiwania dostępu do tejże usługi IBM SaaS w celu wymiany danych z Klientem bądź do korzystania z niej w imieniu Klienta. Wszyscy Użytkownicy-Goście muszą być Autoryzowanymi Użytkownikami. Uzyskiwanie dostępu do usługi IBM SaaS i korzystanie z niej przez Użytkowników-Gości Klienta może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące usługi IBM SaaS; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania takiej usługi IBM SaaS przez takich Użytkowników-Gości.

7.6 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Oferty typu Step-up są przeznaczone wyłącznie dla tych Klientów, który uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step-up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

Usługa Step-up SaaS nie obejmuje Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego z nią programu IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) usługi Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego programu IBM. W Okresie Subskrypcji usługi SaaS w wersji Step-up Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi SaaS w wersji Step-up. Klient traci prawo do używania usługi SaaS w wersji Step-up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanego programu IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego programu IBM.

7.7 Warunki Oracle dotyczące Connections Docs i Connections Meetings

Usługa IBM SaaS obejmuje technologię filtrowania i wyświetlania dokumentów Outside In (zwaną dalej „Technologią Outside In”) dostarczaną przez firmę Oracle USA Inc. (zwaną dalej „Oracle”). Termin „Technologia Outside In” obejmuje wszelkie technologie, na które firma Oracle uzyskała licencje od jej dostawców. Termin „dostawca IBM” użyty w niniejszych Warunkach Używania oraz w umowie, której one podlegają, obejmuje również firmę Oracle i jej dostawców. W uzupełnieniu do niniejszych Warunków Używania oraz warunków umowy, której one podlegają, korzystanie z Technologii Outside In wiąże się z zaakceptowaniem przez Klienta następujących warunków dodatkowych: (1) Oracle USA Inc. jest osobą trzecią będącą beneficjentem niniejszych Warunków Używania oraz umowy, której one podlegają; (2) Klient może przenieść subskrypcje usługi IBM SaaS na inny podmiot wyłącznie po udzieleniu IBM pisemnego powiadomienia z wyprzedzeniem oraz z zastrzeżeniem niniejszych Warunków Używania oraz warunków umowy, której one podlegają; (3) Klient nie może publikować wyników testów porównawczych Technologii Outside In bez wcześniejszej pisemnej zgody; (4) IBM może poinformować dostawców IBM o wynikach weryfikacji zgodności w zakresie dotyczącym komponentów tych dostawców; (5) w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo nie ma zastosowania ustawa Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA”).

7.8 Zabronione wykorzystanie

Następujące rodzaje wykorzystania są zabronione przez firmę Microsoft:

Sytuacje Wysokiego Ryzyka: Klient nie może korzystać z usługi IBM SaaS w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów usługi IBM SaaS mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiegokolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania usługi IBM SaaS do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania, lub innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami

wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.

7.9 Informacje o profilu Użytkownika usługi IBM SaaS

W związku z używaniem przez Klienta usługi IBM SaaS Klient może skonfigurować usługę IBM SaaS w taki sposób, aby nazwy użytkowników usługi SaaS z organizacji Klienta były widoczne dla innych klientów korzystających z usługi IBM SaaS.

Poprzez wybór takiego ustawienia Klient zgadza się i potwierdza, że: (i) Użytkownicy usługi IBM SaaS mogą publikować swoje imiona i nazwiska, stanowiska, nazwy przedsiębiorstw i fotografie w ramach ich profilu (zwanego dalej „Profilem”), widocznego dla innych Użytkowników usługi IBM SaaS z organizacji Klienta lub ze społeczności użytkowników usługi IBM SaaS oraz (ii) Klient może w dowolnym czasie zażądać skorygowania lub usunięcia Profilu Użytkownika usługi IBM SaaS i żądanie to zostanie spełnione, przy zastrzeżeniu jednak, że usunięcie Profilu może uniemożliwić uzyskiwanie dostępu do usługi IBM SaaS.

7.10 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać Zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik usługi IBM SaaS udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przysyłanie Zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

7.11 Zgodność z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikatu, można znaleźć pod adresem <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta (na ich żądanie) uzyskanie dostępu do zgromadzonych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

7.13 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

Dodatek A

1. Elementy oferty

IBM oferuje omawiane elementy w ramach gotowych planów bądź jako usługi autonomiczne lub dodatki.

1.1 Pakietowa Oferta Usług IBM SaaS

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, aplikacje Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplikacje Mobile apps, Guest Access

1.2 Autonomiczne Oferty Usług 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 Dodatki do Oferty Usług IBM SaaS

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	ND	ND	ND
Connections Meetings Audio	•	•	ND	•	ND	ND
Traveler for SmartCloud Notes	✓	ND	ND	ND	•	•
Connections Archive Essentials	•	ND	ND	ND	•	•
BlackBerry	•	ND	ND	ND	•	ND
Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy	•	•	•	ND	ND	ND

- ✓ – W zestawie
- – Dostępne
- ND – Niedostępne

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Wszystkie funkcje produktu Connections Social
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Użytkownik może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe. Produkt dostępny zarówno w przeglądarce, jak i w postaci pełnego klienta do pobrania.
- Konferencje WWW – internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezenterów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Możliwość zorganizowania spotkań z udziałem maksymalnie dwustu dowolnych uczestników spoza firmy. W przypadku spotkań w gronie pracowników każdy uczestnik wewnętrzny musi dokonać subskrypcji.
- Docs – edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i narzędzia do tworzenia prezentacji ze wsparciem współpracowników w czasie rzeczywistym oraz możliwością prowadzenia dyskusji i zamieszczania kontekstowych komentarzy. Rozwiązanie to jest także wyposażone w funkcje produktu IBM SmartCloud Connections do zarządzania wersjami plików.
- SmartCloud Notes – poczta elektroniczna i kalendarz obsługiwane z pulpitu lub przez interfejs WWW. W skład tego narzędzia wchodzi także zintegrowany komunikator z zabezpieczeniem przed wirusami i spamem. Ponadto zapewniono wsparcie dla integracji z rozwiązaniami hybrydowymi, a dla każdego użytkownika usługi IBM SaaS przewidziano skrzynkę pocztową o pojemności 25 GB.
- Traveler for SmartCloud Notes – udostępnianie poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów w obsługiwanych urządzeniach przenośnych. Obsługa synchronizacji ręcznej, dwukierunkowej, zautomatyzowanej lub opartej na technologii push w zakresie wiadomości e-mail, elektronicznych kalendarzy oraz danych kontaktowych.
- Aplikacje Mobile apps dla produktów IBM Connections, IBM Meetings oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości — możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną treścią z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Wszystkie funkcje produktu Connections Social
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Użytkownik może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe. Produkt dostępny zarówno w przeglądarce, jak i w postaci pełnego klienta do pobrania.
- Konferencje WWW – internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezenterów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Możliwość zorganizowania spotkań z udziałem maksymalnie dwustu dowolnych uczestników spoza firmy. W przypadku spotkań w gronie pracowników każdy uczestnik wewnętrzny musi dokonać subskrypcji.
- Aplikacje Mobile app dla produktów IBM Connections, IBM Meetings oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości — możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną treścią z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Społecznościowy panel kontrolny — biznesowa sieć społecznościowa w jednym widoku wraz z dostępem do aplikacji i spotkań. Użytkownik może także przeglądać wykaz zdarzeń i treści do wykorzystania w poszczególnych elementach prowadzonych prac, fora poświęcone usługom wsparcia, profile i informacje o pamięci masowej.

- Osoby – narzędzie do zarządzania profilami i danymi kontaktowymi w całej sieci biznesowej zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji.
- Przechowywanie i udostępnianie plików – narzędzia do przesyłania i przechowywania plików w centralnej bibliotece. Dzięki kontroli dostępu użytkownik może określić, które dane mają charakter prywatny, a które są przeznaczone dla innych osób i grup z prawem do odczytu lub zapisu. Udostępniane są także informacje o pliku, takie jak dane o aktualizacjach, historia wersji i pobierania, komentarze, znaczniki oraz o operacjach zamieszczania (rejestrowania) i pobieranie plików. Dostępne do pobrania są wtyczki obsługujące przesyłanie plików z komputera desktop do chmury.
- Społeczności, blogi i materiały wiki – narzędzia do współpracy z wykorzystaniem współużytkowanych plików, czynności i zakładki. Użytkownik może tworzyć i udostępniać nowe społeczności o niestandardowych uprawnieniach, wyszukiwać treść we wszystkich społecznościach, wysłać wiadomości e-mail do społeczności, opracowywać ankiety i zarządzać nimi, a także zakładać strony wiki, blogi (w tym blogi do kształtowania opinii) oraz fora dyskusyjne.
- Czynności – narzędzie dla zespołów, które umożliwia wykonywanie takich zadań, jak śledzenie działań do wykonania, czy też praca nad informacjami i czynnościami związanymi z określonym tematem lub spotkaniem.
- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Użytkownik może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe.
- Aplikacje Mobile apps dla produktów IBM Connections oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości — możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną treścią z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezydentów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Dzięki temu rozwiązaniu firma może organizować spotkania z udziałem maksymalnie 14 uczestników lub nawet 199 słuchaczy. Dostępna jest także wersja Enterprise Deployment, w przypadku której uczestnicy wewnątrzni dokonują subskrypcji usługi. W każdym zebraniu możliwy jest nieograniczony udział osób spoza firmy.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Wiadomości błyskawiczne z listą kontaktów, sprawdzaniem dostępności oraz połączeniami audio i wideo punkt-punkt, dostępne za pośrednictwem przeglądarki. Powiadomienia wbudowane w aplikacje klienckie, samodzielne klienckie lub mobilne.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych narzędzia IBM Notes w chmurze za pomocą klienta (oferta obejmuje pobranie oprogramowania) i przez interfejs WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza. Dla konta przedsiębiorstwa Klienta można ustawić konfigurację hybrydową (zintegrowaną z istniejącym u Klienta środowiskiem Domino) lub konfigurację wyłącznie usługową.
- Zintegrowany komunikator
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Dla każdego użytkownika usługi IBM SaaS przewidziano skrzynkę pocztową o pojemności 25 GB.
- Oferta obejmuje jedną licencję czasową na produkt IBM Domino Enterprise Client Access dla każdego użytkownika narzędzia SmartCloud Notes. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do zainstalowanych na miejscu aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki lub klienta IBM Notes. W przypadku zlokalizowanych na miejscu serwerów aplikacji Domino konieczne są odrębnie zakupione jednostki PVU.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych w chmurze wyłącznie za pomocą przeglądarki WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza.
- Skrzynka pocztowa o pojemności 1 GB (wyłącznie dla standardowych szablonów wiadomości e-mail udostępnianych w ramach usługi)
- Zintegrowany komunikator
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Produkt IBM SmartCloud Notes Entry nie obsługuje klienta IBM Notes ani dostępu przy użyciu protokołu IMAP lub w trybie bez połączenia. Ponadto Klient nie może zamówić opcjonalnych usług migracji istniejących wiadomości e-mail do wykupionej usługi. Nie przewidziano również możliwości korzystania z usług Blackberry przy użyciu konta subskrybenta.
- Oferta obejmuje jedną licencję czasową na produkt IBM Domino Enterprise Client Access dla każdego użytkownika narzędzia SmartCloud Notes Entry. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do zainstalowanych na miejscu aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki. W przypadku zlokalizowanych na miejscu serwerów aplikacji Domino konieczne są odrębnie zakupione jednostki PVU.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Rozwiązanie z interfejsem WWW do obsługi poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych. Skrzynka odbiorcza zawiera widok wiadomości oraz utworzone przez system lub przez użytkownika foldery, w których można umieszczać elementy metodą „przeciągnij i upuść”. Przewidziano także obsługę osobistych i firmowych kalendarzy oraz list kontaktów.
- Każdemu użytkownikowi przysługuje skrzynka pocztowa o pojemności 25 GB.

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Najwyższej jakości usługi wsparcia, w tym priorytetowa obsługa oraz krótszy czas odpowiedzi na zgłaszane problemy.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i narzędzia do tworzenia prezentacji ze wsparciem współpracowników w czasie rzeczywistym oraz możliwością prowadzenia dyskusji i zamieszczania kontekstowych komentarzy. Rozwiązanie to jest także wyposażone w funkcje produktu IBM Connections Social Cloud do zarządzania wersjami plików.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Rozwiązanie do prowadzenia konferencji WWW z wykorzystaniem technologii VoIP lub połączeń płatnych bądź bezpłatnych. Wszyscy użytkownicy mogą przyłączać się za pomocą komputera lub telefonu, aby słyszeć rozmowy i uczestniczyć w nich oraz nagrywać i odtwarzać przebieg spotkania.

Opłaty za połączenia na numery płatne i bezpłatne zależą od kraju docelowego zgodnie z następującym podziałem na strefy:

Strefy połączeń płatnych:

- Strefa 1 – Stany Zjednoczone, Kanada
- Strefa 2 – Austria, Belgia, Francja, Hiszpania, Holandia, Hongkong, Irlandia, Japonia, Niemcy, Singapur, Szwajcaria, Szwecja, Wielka Brytania, Włochy
- Strefa 3 – Argentyna, Australia, Bahrajn, Brazylia, Bułgaria, Chile, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Grecja, Izrael, Łotwa, Luksemburg, Meksyk, Nowa Zelandia, Norwegia, Peru, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Węgry
- Strefa 4 – Chiny, Indie, Korea Południowa, Litwa, Malezja, Rosja, RPA, Tajwan, Turcja, Wietnam

Strefy połączeń bezpłatnych:

- Strefa 1 – Stany Zjednoczone, Kanada
- Strefa 2 – Australia, Austria, Estonia, Francja, Hiszpania, Hongkong, Irlandia, Izrael, Luksemburg, Niemcy, Polska, Portugalia, Singapur, Szwecja, Szwajcaria, Wielka Brytania, Włochy

- Strefa 3 – Belgia, Brazylia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Finlandia, Grecja, Holandia, Islandia, Japonia, Korea Południowa, Łotwa, Malezja, Meksyk, Monako, Nowa Zelandia, Norwegia, Panama, Rosja, Słowacja, Słowenia, Tajlandia, Węgry
- Strefa 4 – Arabia Saudyjska, Argentyna, Bahamy, Bahrajn, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Chile, Chiny, Filipiny, Indie, Indonezja, Kolumbia, Litwa, Peru, RPA, Tajwan, Wenezuela, Wietnam

Oplaty dodatkowe są naliczane za połączenia z telefonów komórkowych na numery bezpłatne w następujących krajach: Austria, Belgia, Brazylia, Szwajcaria, Niemcy, Dania, Estonia, Hiszpania, Węgry, Irlandia, Włochy, Holandia, Nowa Zelandia, Portugalia, Szwecja, Słowacja

Oplaty dodatkowe za połączenia na numery bezpłatne – do wyszczególnionych powyżej stawek za połączenia na numery bezpłatne zostaną doliczone opłaty dodatkowe w przypadku połączeń telekonferencyjnych na amerykańskie numery bezpłatne z następujących obszarów położonych poza kontynentalną częścią Stanów Zjednoczonych:

- Strefa 1 – Alaska, Guam, Hawaje, Kanada, Portoryko, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych
- Strefa 2 – Anguilla, Antigua i Barbuda, Bahamy, Barbados, Bermudy, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Dominika, Dominikana, Grenada, Jamajka, Kajmany, Montserrat, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent i Grenadyny, Sint Maarten, Trynidad i Tobago, Turks i Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Udostępnianie poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów w obsługiwanych urządzeniach mobilnych. Obsługa synchronizacji ręcznej, dwukierunkowej, zautomatyzowanej lub opartej na technologii push w zakresie wiadomości e-mail, elektronicznych kalendarzy oraz danych kontaktowych.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Funkcje archiwizowania poczty elektronicznej oraz komputerowego badania danych dla klientów korzystających z produktu IBM SmartCloud Notes. Za pomocą udostępnionego interfejsu WWW użytkownik może klasyfikować, indeksować, wyszukiwać i odtwarzać treść korespondencji lub jej fragmenty bez ograniczeń co do rozmiaru pamięci masowej. W zestawie uwzględniono obsługę takich zagadnień, jak zasady przechowywania danych, prawny obowiązek przechowywania dokumentów oraz zapis kontrolny.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Usługi zewnętrznego serwera Blackberry Enterprise Server (BES) udostępniane bezpośrednio przez IBM.

1.18 Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy

Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy.

1.19 Rozwiązania mobilne

W odpowiednich sklepach z oprogramowaniem dostępne są rodzime aplikacje dla produktów IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings oraz IBM Traveler for SmartCloud Notes w urządzeniach mobilnych.

2. Wsparcie

Wsparcie techniczne dla usług IBM Connections Cloud pomaga użytkownikom w osiągnięciu maksymalnych korzyści z usług SmartCloud Services. Dzięki zdalnemu kontaktowi ze specjalistami działu wsparcia IBM odpowiedni personel Klienta zyskuje dodatkową pomoc przy problemach z usługą IBM SaaS, których nie udało się rozwiązać samodzielnie. Dostęp do wsparcia standardowego dla usług IBM Connections Cloud stanowi część usług IBM SaaS opisanych powyżej. Wsparcie zaawansowane dla usług IBM Connections Cloud stanowi natomiast autonomiczną usługę oferowaną za dopłatą.

Standardowe wsparcie techniczne dla usług IBM Connections Cloud obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1 oraz wsparcie eskalacyjne w przypadku innych poziomów istotności.

Wsparcie zaawansowane dla usług IBM Connections Cloud obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1, wsparcie eskalacyjne z priorytetową obsługą w przypadku innych poziomów istotności, krótsze docelowe czasy odpowiedzi oraz dodatkowe usługi wsparcia.

Jeśli usługi Connections Cloud zostały nabyte u resellera, wsparcie może podlegać odmiennym warunkom. W takim przypadku dodatkowych informacji udziela reseller.

2.1 Obowiązki Klienta

Klient zapewni pierwszy poziom wsparcia dla użytkowników końcowych. W ramach tego obowiązku należy dołożyć uzasadnionych ekonomicznie starań, aby udzielić odpowiedzi na dotyczące Usług pytania lub problemy wykryte bądź zgłoszone przez pracowników Klienta lub podmiot zewnętrzny.

Klient imiennie wyznaczy administratorów i umożliwi im kontakt z personelem wsparcia IBM. Wyznaczeni administratorzy będą pracownikami Klienta lub osobami mianowanymi przez niego. Klient dopilnuje, aby wyznaczeni administratorzy mieli wysokie kwalifikacje w obszarze usług IBM Connections Cloud, sieci oraz technologii przeglądarek lub programów-klientów. Ponadto w związanej z usługą IBM SaaS strukturze organizacyjnej firmy wyznaczeni administratorzy będą pełnić rolę administratora lub asystenta administratora.

Klient określi liczbę administratorów wystarczającą do obsługi autoryzowanych użytkowników Klienta zgodnie z poniższymi zasadami:

- a. od 1 do 1000 autoryzowanych użytkowników – maksymalnie trzech administratorów,
- b. od 1000 do 10 000 autoryzowanych użytkowników – maksymalnie sześciu administratorów,
- c. powyżej 10 000 autoryzowanych użytkowników - siedmiu administratorów oraz maksymalnie jeden dodatkowy administrator dla każdej kolejnej grupy 10 000 autoryzowanych użytkowników.

2.2 Obowiązki IBM

IBM udostępni wyznaczonym administratorom Klienta ds. IBM Connections Cloud usługi wsparcia eskalacyjnego oraz wsparcia dla problemów o poziomie istotności 1. Dane kontaktowe oraz informacje o godzinach dostępności wsparcia można znaleźć w serwisie WWW wsparcia dla usługi SmartCloud pod adresem <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1

Zespół wsparcia technicznego do usługi IBM Connections Cloud będzie przyjmował zgłoszenia dotyczące problemów o poziomie istotności 1 przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia. IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby reagować na takie zgłoszenia w dwie godziny.

Poziom istotności 1 definiuje się jako problem, w przypadku którego:

- ustalono, że Usługa jest niedostępna dla wszystkich Użytkowników IBM SaaS; lub
- ważny element Usługi nie może zostać uruchomiony przez żadnego Użytkownika IBM SaaS; lub
- znaczna część Użytkowników IBM SaaS w firmie Klienta nie może korzystać z Usługi, co prowadzi do krytycznych zakłóceń w działalności biznesowej Klienta.

Poziom istotności 1 nie dotyczy niedostępności Usługi w okresie planowanych przestoju oraz problemów spowodowanych aplikacjami Klienta lub innych firm bądź też sprzętem lub danymi Klienta.

2.2.2 Poziom istotności

Definicje wszystkich poziomów istotności wraz z przykładami można znaleźć w materiałach wiki na temat wsparcia do usługi Connections Cloud. Lokalizacja, w której opublikowano definicje poziomów istotności może okresowo ulegać zmianie. Poziom istotności będzie przypisywany do wszystkich zgłoszeń serwisowych na podstawie opublikowanych definicji.

2.2.3 Wsparcie eskalacyjne

IBM będzie świadczyć wsparcie eskalacyjne w przypadku problemów dotyczących usług IBM Connections Cloud, których nie udało się rozwiązać wyznaczonym administratorom w firmie Klienta.

2.2.4 Godziny kontaktu w sprawie wsparcia

Stosowane przez IBM docelowe czasy odpowiedzi i godziny kontaktu w sprawie wsparcia zależą od istotności zgłoszenia serwisowego oraz od poziomu uprawnień do wsparcia.

- W przypadku problemów o poziomie istotności innym niż 1 standardowe godziny kontaktu w sprawie wsparcia pokrywają się z powszechnie przyjętymi godzinami roboczymi w kraju, w którym zlokalizowana jest organizacja Klienta. Lokalizacja ta została określona na stronie profilu z ustawieniami konta organizacji na potrzeby usługi IBM SaaS. Godziny kontaktu w poszczególnych krajach są obecnie opublikowane w sekcji z informacjami kontaktowymi na stronie <http://IBMcloud.com/social/support>.

- Godziny kontaktu w sprawie wsparcia zaawansowanego dla problemów o poziomie istotności innym niż 1 to przedział od 20:00 w niedzielę amerykańskiego czasu wschodniego do 20:00 w piątek amerykańskiego czasu wschodniego, za wyjątkiem wybranych dni ustawowo wolnych od pracy.
- W przypadku problemów o poziomie istotności 1 godziny kontaktu w sprawie wsparcia standardowego i zaawansowanego obejmują całą dobę we wszystkie dni tygodnia i roku.

2.2.5 Docelowe czasy reakcji personelu wsparcia

IBM zamierza udzielać wstępnej odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe w przedziale czasowym opublikowanym jako docelowy czas odpowiedzi. Wstępna odpowiedź udzielona przez IBM może być potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, lecz może także doprowadzić do rozwiązania problemu lub stworzyć podstawę do określenia, jakie dodatkowe działania są niezbędne, by technicznie rozwiązać problem.

Przegląd docelowych czasów reakcji dla wsparcia technicznego do usługi Connections Cloud

	Wsparcie standardowe	Wsparcie zaawansowane
Poziom istotności 1	W ciągu dwóch godzin (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)	W ciągu 30 minut (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)
Poziom istotności 2	W ciągu dwóch godzin roboczych	W ciągu jednej godziny
Poziom istotności 3	W ciągu dwóch godzin roboczych	W ciągu dwóch godzin
Poziom istotności 4	W ciągu dwóch godzin roboczych	W ciągu dwóch godzin

2.2.6 Obsługiwane języki

Przy współpracy z działami wsparcia i projektowania IBM powszechnie używany będzie język angielski, chyba że w serwisie WWW wsparcia do usługi Connections Cloud określono inaczej. Aby zapewnić możliwie najszybsze przetwarzanie zgłoszonych problemów, IBM wymaga, aby autoryzowane osoby kontaktowe po stronie Klienta w razie potrzeby skutecznie porozumiewały się w języku angielskim stosowanym w środowisku biznesowym.

2.2.7 Dodatkowe usługi wsparcia zaawansowanego

Dodatkowe usługi świadczone Klientom korzystającym ze wsparcia zaawansowanego to między innymi:

- Możliwość telefonicznego lub elektronicznego kontaktu z Działem Wsparcia Technicznego IBM w przypadku problemu o dowolnym poziomie istotności.
- Dostęp do zespołu opiekunów Klienta korzystającego ze wsparcia zaawansowanego za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub komunikatora w celu uzyskania praktycznej pomocy. Dotyczy to pytań o nowe funkcje, porad w sprawie wdrażania i wprowadzania rozwiązań, przeglądów i szkoleń na żywo oraz dostępu do społeczności ds. wsparcia zaawansowanego, gdzie można znaleźć specjalistyczne treści pomocnicze.

3. Tworzenie kopii zapasowej i odtwarzanie po awarii

IBM posiada ośrodek odtwarzania po awarii położony w odległej geograficznie lokalizacji względem podstawowego centrum przetwarzania danych. Ośrodek ten jest wyposażony w niezbędne zasoby sprzętu i oprogramowania oraz w połączenia z Internetem na wypadek gdyby narzędzia produkcyjne IBM w podstawowym centrum przetwarzania danych stały się niedostępne.

W przypadku wystąpienia okoliczności o charakterze katastrofy, definiowanego jako „Siła Wyższa”, czyli zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność usługi IBM SaaS, na które IBM nie ma wpływu, IBM przywróci dostęp Klienta do usługi IBM SaaS w sposób opisany poniżej. IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do usługi IBM SaaS w ciągu 12 godzin od zgłoszenia awarii. Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości w taki sposób, aby utrata Zawartości po odtworzeniu zbioru nie przekraczała danych z 8 godzin.

4. Pobieranie i usuwanie danych

IBM będzie przechowywał dane przez maksymalnie 90 dni od daty wygaśnięcia subskrypcji. Przed wygaśnięciem subskrypcji klienci mogą wyodrębnić swoje dane dotyczące rozwiązań społecznościowych. Wyodrębnianie danych dotyczących poczty jest rozliczane według stawek za czas i materiały, mających zastosowanie wobec usług doradztwa. Dane o preferencjach użytkownika oraz inne metadane, w szczególności podpisy w wiadomościach e-mail, reguły przekazywania wiadomości e-mail, filtry poczty elektronicznej czy opcje wyświetlania kalendarza, nie są dostępne przez interfejs API. Jeśli dane te będą potrzebne, IBM dostarczy je w uzgodnionym formacie po zakończeniu okresu subskrypcji lub okresu próbnego. Rozliczenie z tego tytułu będzie oparte na stawkach za czas i materiały. IBM musi otrzymać pisemne powiadomienie w sprawie potrzebnych danych najpóźniej w dniu zakończenia okresu subskrypcji. Jeśli klient nie zażąda zwrotu danych, IBM skasuje je i uniemożliwi ich odtworzenie zgodnie ze sprawdzonymi procedurami branżowymi.

5. Komunikacja

Dział IBM Customer Services Group przesyła Klientom wiadomości dotyczące następujących zagadnień:

a. Poprawki serwisowe

Powiadomienia w sprawie widocznych zmian w usłudze, nowych opcji lub żądań ze strony IBM są przesyłane pocztą elektroniczną do administratorów Klienta, aby zapewnić dalsze pełne wykorzystanie usług. Termin ich wysłania zazwyczaj przypada dwa tygodnie przed weekendem, w którym wprowadzana jest nowa wersja usługi, jeśli nie jest wymagane podjęcie żadnych czynności przez Klienta. W przypadku gdy konieczne jest wprowadzenie zmian w sieci, przygotowanie instruktażu dla użytkowników lub wykonanie innych działań, powiadomienia są przekazywane z dłuższym wyprzedzeniem.

b. Powiadomienia w sprawie serwisowania

Klient otrzymuje wiadomości e-mail z potwierdzeniem wykorzystania zarezerwowanych lub zaplanowanych przerw na serwisowanie. Zazwyczaj są one wysyłane z trzydniowym wyprzedzeniem, aby przypomnieć o zbliżającym się terminie. Po zakończeniu serwisowania do Klienta wysyłane jest uzupełniające powiadomienie o wyniku wykonanych prac. Informacje o najbliższej przerwie na serwisowanie można również znaleźć pod adresem <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. W odróżnieniu od imiennie określonych administratorów i odbiorców, subskrybenci nie otrzymują specjalnych powiadomień e-mail. O przerwie na serwisowanie dowiadują się z komunikatu wyświetlanego w przeglądarce z trzydniowym wyprzedzeniem.

c. Powiadomienia o wydarzeniach

Dział IBM Customer Services Group będzie niezwłocznie powiadamiał Klientów wieloma kanałami komunikacyjnymi (przez stronę WWW z informacjami o statusie centrum przetwarzania danych, wiadomości SMS dostępne zależnie od subskrypcji oraz zwykle, często wysyłane wiadomości e-mail) o statusie odtwarzania usługi. Zazwyczaj powiadomienia te są wysyłane po potwierdzeniu przez IBM wystąpienia problemu, w czasie trwania wydarzenia oraz po jego zakończeniu. Dzięki temu Klient odpowiednio dowiaduje się o podjęciu prac oraz o przywróceniu usługi do poprawnego stanu. Klienci otrzymują też powiadomienia dotyczące wydarzeń, których skutki są odczuwane przez wszystkich użytkowników usługi. IBM może nie wysyłać powiadomień w przypadku mniej istotnych problemów lub problemów, które dotyczą jednego bądź kilku Klientów.