

IBM Connections Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado IBM Terms of Use – General Terms ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de um conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os Termos de Uso.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, o Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou o Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Acordo") e junto com os ToU formam o acordo completo.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do 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 para até 14 Participantes
- IBM Connections Meetings Cloud para até 199 Participantes
- IBM Connections Meetings Cloud para até 999 Participantes
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (download do cliente para uso com o 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. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- a. O Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual a oferta IBM SaaS pode ser adquirida. Um Usuário Autorizado é uma pessoa exclusiva que recebe acesso ao IBM SaaS. O Cliente deve obter autorizações separadas, dedicadas para cada Usuário Autorizado que está acessando a oferta IBM SaaS de alguma forma, direta ou indiretamente (por exemplo: via um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por qualquer meio. Uma autorização para um

Usuário Autorizado é exclusiva para esse Usuário Autorizado e não pode ser compartilhada ou cedida a não ser por transferência permanente da autorização do Usuário Autorizado para outra pessoa.

- b. Host com até X Participantes é uma unidade de medida pela qual a oferta IBM SaaS pode ser adquirida. O Host é um usuário específico com direitos de acesso a uma conta pessoal que permite que ele realize um número ilimitado de reuniões com o número de participantes especificados no Certificado de Titularidade do Cliente. Somente uma reunião por Host pode ser realizada de cada vez.
- c. Minuto é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Autorizações suficientes de Minutos podem ser obtidas para abranger o número total integral ou parcial de Minutos do IBM SaaS usado durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade do Cliente ou Documento de Transação.

3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS estará especificada em um Documento de Transação.

3.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo diário rateado que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

3.2 .3 Encargos de Uso Excedente

Se o uso real do Cliente do IBM SaaS durante o período de medição exceder a autorização indicada no PoE, então, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme definido no Documento de Transação.

4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

O PoE do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

4.1 Renovação Automática

Se o Certificado de Titularidade do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá finalizar o Período de Subscrição do IBM SaaS expirando mediante uma solicitação por escrito para seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data de expiração, conforme estabelecido no Certificado de Titularidade. Se a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será renovado automaticamente por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição conforme estabelecido no Certificado de Titularidade.

4.2 Faturamento Contínuo

Quando o Certificado de Titularidade declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em uma base contínua. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer ao representante de vendas IBM do Cliente ou aos Parceiros de Negócios IBM, noventa (90) dias antes, um aviso por escrito solicitando que o IBM SaaS do Cliente seja cancelado. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, ele será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Obrigatória

Quando o Certificado de Titularidade declarar que o tipo de renovação do Cliente é "finalizar", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará colocar uma ordem com o representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para comprar um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

O suporte técnico para o IBM SaaS é incluído durante o Período de Subscrição. Opções de suporte técnico estão detalhadas no endereço <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Itens não Cobertos pelo Suporte Técnico

O suporte técnico não inclui assistência para:

- a. o design e desenvolvimento de aplicativos;
- b. problemas causados pelo uso de Clientes do IBM SaaS em ambiente operacional diferente do especificado; ou
- c. assistência para produtos e serviços do Cliente ou de terceiro ou problemas decorrentes do uso do IBM SaaS com produtos ou serviços do Cliente ou de terceiro.

6. Software de Ativação

A oferta do IBM SaaS pode incluir o software de ativação. O cliente pode usar o software de ativação em associação com o seu uso da oferta do IBM SaaS na forma descrita na documentação ou a licença, com a duração do prazo da subscrição do IBM SaaS. Na medida em que o software de ativação contém código de amostra, o cliente tem o direito adicional de fazer trabalhos derivados do código de amostra e usá-los de forma consistente com esta concessão. O software de ativação é fornecido, sujeito ao Compromisso de Nível de Serviço, se houver, como um componente da Oferta do IBM SaaS, mas é, de outra forma, fornecido "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA".

7. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

7.1 Restrições Adicionais

Além das restrições contidas no Contrato, o Cliente não pode:

- a. Usar o IBM SaaS em uma base de "passagem" para hospedar a colaboração entre usuários guest externos sem participação ativa do Cliente.

7.2 Condições de Autorização do IBM SmartCloud Notes

O uso do IBM SmartCloud Notes pelo Cliente está condicionado à obtenção de uma das autorizações a seguir:

- a. Um Certificado de Titularidade para o IBM SmartCloud Notes ou o IBM Connections Cloud S1;
ou
- b. Um Certificado de Titularidade para o IBM SmartCloud Notes Step Up ou o IBM Connections Cloud S1 Step Up ou o IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; e
- c. Um Certificado de Titularidade e Subscrição e Suporte ativos por Usuário Autorizado para um dos seguintes Programas: IBM Domino Enterprise Client Access ou IBM Domino Messaging Client Access ou IBM Domino Messaging Express ou IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Aviso Relativos a Reuniões

O IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD E O IBM CONNECTIONS CLOUD S2 PODEM PERMITIR QUE UM USUÁRIO DO IBM SAAS GRAVE REUNIÕES. A LEI DE ALGUMAS JURISDIÇÕES PODERÁ REQUER O CONSENTIMENTO PRÉVIO DOS INDIVÍDUOS PARA A GRAVAÇÃO DAS SUAS COMUNICAÇÕES. O Cliente assegurará que os Usuários do IBM SaaS obtenham todos os consentimentos necessários e façam todas as divulgações necessárias antes de gravar reuniões.

7.4 Aviso Relacionado à Filtragem de Conteúdo

O IBM SmartCloud Notes e o IBM Web Mail Cloud empregam ferramentas para monitorar o IBM SaaS, investigar spam e ataques de vírus e aplicar medidas proprietárias bem como de tecnologia padrão do segmento de mercado para bloquear ou filtrar Conteúdo que parece ser não solicitado e em massa, e/ou malicioso por natureza. A IBM se reserva o direito (mas não tem nenhuma obrigação) de bloquear comunicações de outras entidades na Internet. A IBM reserva-se o direito (mas não tem qualquer obrigação) de pré-visualizar, rever, identificar, filtrar, modificar, recusar ou remover todo ou parte do conteúdo.

7.5 Usuário Convidado

Um Usuário Convidado é um Usuário IBM SaaS que é autorizado pelo Cliente a acessar o IBM SaaS para trocar dados com o Cliente ou usar o IBM SaaS em nome do Cliente. Todos os Usuários Convidados devem ser Usuários Autorizados. Pode ser necessário que os Usuários Guest do Cliente executem um contrato on-line fornecido pela IBM a fim de acessar e usar o IBM SaaS. O cliente é responsável pelos Usuários Guest, incluindo, mas não limitado a a) reclamações feitas pelos Usuários Guest em relação ao IBM SaaS, ou b) quaisquer erros de uso do IBM SaaS pelos Usuários Guest.

7.6 Limitação de Step up

Ofertas de Step-up exigem que o Cliente tenha adquirido previamente os direitos de licença apropriados para o programa IBM associado. As autorizações do Cliente para o Step-up SaaS não podem exceder as titularidades para o programa IBM associado.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença e (2) a Subscrição e Suporte aplicáveis para o programa IBM associado. Durante o Período de Subscrição da oferta de Step-up SaaS, o Cliente deve manter a Subscrição e Suporte atual para as autorizações do programa IBM usadas em conjunção com as autorizações do Step-up SaaS. No caso de a licença do Cliente para usar o programa IBM associado ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o programa IBM associado serem finalizados, o direito de usar o Step-Up SaaS também será finalizado.

7.7 Termos da Oracle aplicáveis a Connections Docs e Connections Meetings

O IBM SaaS inclui filtragem Outside In e tecnologia de visualização de documento (a "Tecnologia Outside In") fornecida pela Oracle USA, Inc. ("Oracle"). O termo "Tecnologia Outside In" inclui qualquer tecnologia licenciada para a Oracle por seus fornecedores. Conforme usado neste TOU e no contrato ao qual está sujeito, o termo "fornecedor IBM" deve ser considerado como incluindo a Oracle e seus fornecedores. Além dos termos e condições deste TOU e do contrato ao qual está sujeito, como condição de uso da Tecnologia Outside In, o Cliente concorda especificamente com o seguinte: (1) A Oracle USA, Inc. é uma beneficiária terceirizada deste TOU e do contrato ao qual está sujeita, (2) o Cliente pode transferir subscrições para o IBM SaaS somente fornecendo aviso prévio à IBM, por escrito e, caso não o faça, estará sujeito aos termos do TOU e do contrato ao qual está sujeito, (3) o Cliente não pode publicar os resultados dos testes de referência executados na Tecnologia Outside In sem permissão prévia por escrito, (4) a IBM pode informar seus fornecedores dos resultados de verificação de conformidade relacionados a tais componentes dos fornecedores da IBM, (5) Na extensão permitida pela lei aplicável, o Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") não se aplica.

7.8 Usos Proibidos

Os usos a seguir são proibidos pela Microsoft:

Sem Uso de Alto Risco: Cliente não pode usar o IBM SaaS em nenhum aplicativo ou situação onde a falha do IBM SaaS poderia levar à morte ou a uma séria lesão corporal de qualquer pessoa ou a um severo dano físico ou ambiental ("Uso de Alto Risco"). Exemplos de Uso de Alto Risco incluem, mas não são limitados a: aeronaves ou outros modos de transporte em massa de seres humanos, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. Uso de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS para propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, engenharia e/ou ferramentas de configuração, ou outros aplicativos não controlados, a falha desses não resultaria em morte, lesão corporal ou severo dano físico ou ambiental. Esses aplicativos não controláveis podem comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não deve ser diretamente ou indiretamente responsável pela função do controle.

7.9 Informações de Perfil do Usuário do IBM SaaS

Em conexão com o uso pelo Cliente do IBM SaaS, o Cliente deve configurar o IBM SaaS para ter os seus nomes de Usuário do software como serviço da organização visíveis por outros clientes do software como serviço.

Se o Cliente escolhe essa configuração, o Cliente reconhece e concorda que: (i) Os nomes de Usuários do IBM SaaS, titularidades, nomes de empresas e fotos podem ser postados por um Usuário do IBM SaaS como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Usuários do IBM SaaS dentro de sua organização ou dentro do software como serviço, e (ii) a qualquer momento, o Cliente poderá solicitar que um Perfil do Usuário do IBM SaaS seja corrigido ou removido do IBM SaaS e tal Perfil será corrigido ou removido, mas a remoção pode impedir o acesso ao IBM SaaS.

7.10 Links para Websites de Terceiro ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um usuário do IBM SaaS transmitir o Conteúdo para o Web site ou outro serviço de um terceiro que esteja vinculado ao ou tornado acessível pelo IBM SaaS, o Cliente e o usuário IBM fornecem à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas tal interação será exclusivamente entre o Cliente e o Web site ou serviço do terceiro. A IBM não fornece quaisquer

garantias ou faz quaisquer declarações sobre tais sites ou serviços de terceiro e não assumirá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiro.

7.11 Conformidade com Safe Harbor

A IBM está sujeita ao U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme definição do Departamento de Comércio do Estados Unidos, com relação à coleção, ao uso e à retenção de informações coletadas a partir da União Europeia. Para obter mais informações sobre Safe Harbor ou acessar a declaração da certificação IBM, acesse <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação normal e suporte do IBM SaaS, coletar informações pessoais a partir do Cliente (seus funcionários e contratados) relativas ao uso do IBM SaaS, através de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para coletar estatísticas de uso e informações sobre a eficácia do nosso IBM SaaS, com a finalidade de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou já obteve o consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas com a finalidade acima dentro da IBM, outras empresas IBM e seus subcontratados, onde quer que nós e nossos subcontratados façamos negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM obedecerá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais coletadas.

7.13 Locais de Benefício Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como os que recebem os benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um IBM SaaS como o local de benefício primário a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

Apêndice A

1. Ofertas

A IBM oferece estes serviços em planos predefinidos, serviços independentes ou como complementos.

1.1 Oferta IBM SaaS Compactada

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Aplicativos de dispositivo móvel, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Aplicativos de dispositivo móvel, Guest Access

1.2 Ofertas IBM SaaS Independentes

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

1.3 Complementos para Oferta IBM SaaS

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	N/D	N/D	N/D
Connections Meetings Audio	•	•	N/D	•	N/D	N/D
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/D	N/D	N/D	•	•
Connections Archive Essentials	•	N/D	N/D	N/D	•	•
BlackBerry	•	N/D	N/D	N/D	•	N/D
Armazenamento de Colaboração Adicional	•	•	•	N/D	N/D	N/D

✓ – Incluído

• – Disponível

N/D – Não Disponível

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Todos os recursos do Connections Social
- Sistema de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade de seus contatos, criação de grupos customizados e informações de contato. Disponível em um navegador e em rich client que está disponível para download.
- Web Conferencing – Web meeting online através de uma sala de reunião sempre pronta e sem necessidade de reserva, sob demanda, com compartilhamento de aplicativo e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Reuniões de host para até 200 participantes com qualquer pessoa fora da empresa. Reuniões internas da empresa requerem subscrições de todos os participantes internos.
- Documentos – Processamento de texto, editores de planilha e de apresentação, com suporte de coedição em tempo real e comentários e discussões contextuais, com gerenciamento de versão do arquivo do IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Correio baseado no desktop e na web e calendário incluindo sistema de mensagens instantâneas integrado com proteção de spam e antivírus e suporte para integração híbrida. 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correio alocados para cada usuário do IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Entrega de correio, calendário e contatos para dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidirecional, push, manual ou planejada para correio, calendários eletrônicos e contatos eletrônicos para os dispositivos suportados.
- Dispositivos móveis para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acesso do Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto da colaboração social de serviço e recursos de reunião.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Todos os recursos do Connections Social
- Sistema de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade de seus contatos, criação de grupos customizados e informações de contato. Disponível em um navegador e em rich client que está disponível para download.
- Web Conferencing – Web meeting online através de uma sala de reunião sempre pronta e sem necessidade de reserva, sob demanda, com compartilhamento de aplicativo e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Reuniões de host para até 200 participantes com qualquer pessoa fora da empresa. Reuniões internas da empresa requerem subscrições de todos os participantes internos.
- Aplicativos para dispositivo móvel para IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Acesso do Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto da colaboração social de serviço e recursos de reunião.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Painel Social – Uma única visualização de sua rede de social business com acesso a aplicativos e reuniões e uma visualização de eventos e conteúdo para acesso a itens de trabalho em andamento, fóruns de suporte, informações de perfil e de armazenamento.
- Pessoas – Gerencie seu perfil e contatos de sua rede social dentro e fora de sua organização.
- Armazenamento e compartilhamento de arquivos – A capacidade de fazer upload e armazenar arquivos em uma biblioteca centralizada, em que os arquivos podem ser controlados por acesso para serem particulares ou compartilhados com usuários individuais ou grupos, como leitores ou autores. As informações do arquivo, como atualizações, histórico da versão, comentários, histórico de download, identificação e check-in/check-out de arquivo são fornecidas. Plug-ins para suportar transferência de arquivos do desktop para nuvem estão disponíveis para download.
- Comunidades, Blogs e Wikis – A capacidade de trabalhar junto com pessoas com arquivos compartilhados, atividades e marcadores, criar e compartilhar novas comunidades com permissões customizadas, procurar conteúdo nas comunidades, enviar emails da comunidade, criar e gerenciar

pesquisas de opinião na comunidade, criar wikis, blogs e blogs de idealização e fóruns de discussão.

- Atividades – Um espaço da equipe para tarefas, como rastreamento de tarefas pendentes, informações e ações relativas a um tópico ou reunião.
- Sistema de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade de seus contatos, criação de grupos customizados e informações de contato.
- Aplicativos móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Guest Access – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com elas com um subconjunto da colaboração social de serviço e recursos de reunião

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Web meeting online por uma sala de reunião sempre pronta e sem necessidade de reserva, sob demanda, com aplicativo e compartilhamento de desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Este serviço pode ser comprado para hospedar reuniões de até 14 participantes ou até 199 participantes. Também está disponível para compra como Implementação Corporativa em que participantes internos têm uma subscrição do serviço. Todas as reuniões permitem participantes de fora da empresa sem restrição.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Sistema de mensagens instantâneas com lista de contatos, presença e chamadas de vídeo de áudio de ponto a ponto, acessíveis através do navegador, cliente integrado do Notes, cliente independente ou aplicativo de dispositivo móvel.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- O IBM Notes client (inclui download de software) e correio baseado na web, calendário e informações de contato na nuvem incluindo endereçamento de digitação antecipada, pastas de correio customizadas, correio e delegação de calendário. A conta da empresa do Cliente pode ser configurada em uma configuração híbrida ou somente serviço (a configuração híbrida integra-se com um ambiente Domino nas instalações).
- Mensagem instantânea integrada
- Proteção contra spam e vírus
- 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correio alocados para cada usuário do IBM SaaS.
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access por usuário do SmartCloud Notes. Isso permite aos usuários o acesso ao navegador ou ao cliente do IBM Notes para o IBM SmartCloud Notes e aplicativos IBM Domino nas instalações. Servidores de aplicativos Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador compradas separadamente.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acesso baseado em navegador somente pela web ao email, calendário e informações de contato na nuvem incluindo endereçamento de digitação antecipada, pastas de correio customizadas, correio e delegação de calendário.
- Caixa de correio de 1 GB (padrão, modelo de correio fornecido pelo serviço apenas)
- Mensagem Instantânea Integrada
- Proteção contra spam e vírus
- O IBM SmartCloud Notes Entry não inclui acesso offline, acesso baseado no Internet Message Access Protocol, uso do IBM Notes client ou a capacidade de contratar serviços opcionais para migração de correio existente no serviço. Ele não permite que os assinantes usem os serviços de Blackberry com a sua conta.
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access por usuário do SmartCloud Notes Entry. Isso permite aos usuários o acesso do navegador para o IBM SmartCloud Notes e aplicativos IBM Domino nas instalações. Servidores de aplicativos Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador compradas separadamente.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Correio baseado na web, calendário e contatos com Caixa de Entrada que contém visualização de mensagem, pastas criadas pelo sistema e pelo usuário, capacidade de arrastar e soltar mensagens em pastas. Suporte para calendários pessoais e corporativos e listas de contatos.
- 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correio alocados para cada usuário

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Um nível premium de suporte incluindo a manipulação de prioridade e resposta mais rápida para problemas de relatório.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Processamento de texto, editores de planilha e de apresentação, com suporte de coedição em tempo real e comentários e discussões contextuais, com gerenciamento de versão do arquivo a partir do IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

A conferência de áudio em web meetings para VoIP, discagem com cobrança e livre de cobrança, em que todos os usuários podem discar em um computador ou telefone e ouvir e falar, gravar e reproduzir a reunião.

Encargos de cobrança e livres de cobrança são baseados no país discado e são designados a zonas, como segue:

Zonas de Cobrança:

- Zona 1 – EUA, Canadá
- Zona 2 – Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Hong Kong, Irlanda, Itália, Japão, Holanda, Cingapura, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido
- Zona 3 – Argentina, Austrália, Bahrein, Brasil, Bulgária, Chile, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estônia, Finlândia, Grécia, Hungria, Israel, Letônia, Luxemburgo, México, Nova Zelândia, Noruega, Peru, Polônia, Portugal, Romênia, Eslováquia, Eslovênia
- Zona 4 – China, Índia, Lituânia, Malásia, Rússia, África do Sul, Coreia do Sul, Taiwan, Turquia, Vietnã

Zonas Livres de Cobrança:

- Zona 1 – EUA, Canadá
- Zona 2 – Austrália, Áustria, Estônia, França, Alemanha, Hong Kong, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Polônia, Portugal, Cingapura, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido
- Zona 3 – Bélgica, Brasil, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Hungria, Islândia, Japão, Letônia, Malásia, México, Mônaco, Holanda, Nova Zelândia, Noruega, Panamá, Rússia, Eslováquia, Eslovênia, Coreia do Sul, Tailândia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Bahrein, Belarus, Bósnia e Herzegovina, Chile, China, Colômbia, Índia, Indonésia, Lituânia, Peru, Filipinas, Arábia Saudita, África do Sul, Taiwan, Venezuela, Vietnã

Sobretaxas de Dispositivo Móvel – Sobretaxas adicionais se aplicam para chamadas móveis para números gratuitos nos seguintes países: Áustria, Bélgica, Brasil, Suíça, Alemanha, Dinamarca, Estônia, Espanha, Hungria, Irlanda, Itália, Holanda, Nova Zelândia, Portugal, Suécia, Eslováquia

Sobretaxas Livres de Cobrança – Sobretaxas dos EUA não continental serão incluídas nas taxas livres de cobrança acima de quando os usuários de conferência de áudio discarem o número Livre de Cobrança dos EUA a partir de qualquer um dos locais não continentais dos EUA abaixo:

- Zona 1 – Alasca, Canadá, Guam, Havaí, Porto Rico, Ilhas Virgens dos EUA
- Zona 2 – Anguilla, Antígua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermudas, Ilhas Virgens Britânicas, Ilhas Cayman, Dominica, República Dominicana, Granada, Jamaica, Montserrat, São Cristóvão e Nevis, Santa Lúcia, São Vicente e Granadinas, São Martinho, Trinidad e Tobago, Ilhas Turcas e Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Entrega de correio, calendário e contatos com dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidirecional, push, manual ou planejada para correio, calendários eletrônicos e contatos eletrônicos para os dispositivos suportados.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Archive de email e recursos de eDiscovery para clientes IBM SmartCloud Notes que permitem que os clientes classifiquem, indexem, procurem e recuperem todo ou parte do conteúdo de email usando uma interface com a web com políticas de retenção, legal holds, trilha de auditoria e armazenamento ilimitado.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Recursos Blackberry Enterprise Server (BES) hospedados diretamente da IBM.

1.18 Armazenamento de Colaboração Adicional

Armazenamento de colaboração adicional.

1.19 Dispositivo Móvel

Os aplicativos remotos nativos estão disponíveis nas respectivas lojas de aplicativos para IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Suporte

Serviços de Suporte Técnico do IBM Connections Cloud são projetados para ajudar os usuários a obterem o máximo a partir dos SmartCloud Services. Esse suporte técnico remoto é destinado a complementar o suporte e a equipe de administração do Cliente fornecendo acesso aos especialistas de suporte IBM para problemas relacionados aos serviços IBM SaaS que o Cliente não pode resolver. O acesso ao Suporte Padrão do IBM Connections Cloud é incluído como parte dos serviços do IBM SaaS, conforme descrito acima. O acesso ao Suporte Avançado do IBM Connections Cloud está disponível como um serviço independente por um encargo adicional.

O Suporte Técnico Padrão do IBM Connections Cloud inclui suporte de gravidade 1 e suporte de escalada para outros problemas de gravidade.

O Suporte Avançado do IBM Connections Cloud inclui Suporte de Severidade 1 e suporte de escalada para outros problemas de gravidade com manipulação de prioridade, objetivos de resposta mais rápidos e serviços de suporte adicionais.

Se você obteve esses Serviços em Nuvem Connections a partir de um revendedor, os seus termos de suporte podem variar – contate o seu revendedor para obter informações adicionais.

2.1 Responsabilidades do Cliente

O Cliente fornecerá o Suporte de Primeiro Nível a usuários finais. Esta responsabilidade inclui fazer um esforço comercialmente razoável para resolver quaisquer questões ou problemas em relação aos Serviços independentemente de descobertos ou relatados pelo seu funcionário ou terceiro.

O cliente designará e ativará Administradores Denominados para interagir com o suporte IBM. Os Administradores Denominados serão funcionários ou designados do Cliente. O Cliente irá assegurar que os Administradores Nomeados têm habilidades avançadas nos serviços, nas redes e no navegador ou nas tecnologias de cliente do IBM Connections Cloud. Os Administradores Denominados terão a função de Administrador ou Administrador assistente para a organização da empresa no serviço IBM SaaS.

Os Clientes devem designar um número suficiente de administradores para suportar os usuários autorizados do Cliente. Os Clientes devem designar:

- a. Até 3 Administradores para 1 até 1.000 usuários autorizados
- b. Até 6 Administradores para 1.000 até 10.000 usuários autorizados
- c. 7 Administradores mais até 1 Administrador para cada 10.000 usuários autorizados adicionais

2.2 Responsabilidades da IBM

A IBM fornecerá acesso aos serviços de Suporte de Escalada e acesso a serviços de Suporte de Gravidade 1 para os Administradores Nomeados do IBM Connections Cloud do Cliente. Informações de contato de suporte e detalhes adicionais sobre horas disponíveis de suporte estão detalhadas no website de suporte SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Suporte de Severidade 1

A equipe de suporte técnico do IBM Connections Cloud estará disponível para receber solicitações de Suporte de Gravidade 1 em uma base 7/24. A IBM implementará esforços comercialmente razoáveis para responder solicitações de Suporte de Severidade 1 em duas horas.

Uma Severidade 1 é definida como um problema em que:

- o Serviço está determinado para estar indisponível para todos os Usuários do IBM SaaS; ou
- um recurso principal do Serviço está inoperante para todos os Usuários do IBM SaaS; ou
- uma parte significativa dos Usuários IBM SaaS da empresa estiverem indisponíveis para usar o Serviço resultante em um impacto crítico em suas operações de negócios.

A Severidade 1 exclui a indisponibilidade do Serviço devido a períodos de tempo de inatividade planejado ou problemas causados pelos aplicativos do cliente ou de terceiro ou equipamentos ou dados do cliente.

2.2.2 Nível de Severidade

Definições para todos os níveis de severidade junto com exemplos podem ser localizadas na wiki de Suporte do Connections Cloud. O local para publicar as definições de severidade pode ser alterado com o tempo. O nível de severidade será designado a todas as solicitações de serviço com base em definições de severidade publicadas.

2.2.3 Suporte de Escalação

A IBM fornecerá Suporte de Escalada para problemas relativos a serviços do IBM Connections Cloud que os Administradores Nomeados de sua empresa não conseguem resolver.

2.2.4 Horas de Contato de Suporte

Os objetivos de resposta e horas de contato de suporte IBM variam por severidade de solicitação de serviço e por nível da autorização de suporte.

- As horas de contato de suporte padrão para problemas de não Severidade 1 abrangem as horas comerciais prevaletentes no país em que sua Organização está localizada conforme definido na página de perfil Configurações de Conta de Organização para seu serviço IBM SaaS. As horas de contato por país são publicadas atualmente na seção de informações de contato de <http://IBMcloud.com/social/support>.
- As horas de contato de Suporte Avançado para problemas de não Severidade 1 são domingo às 20h a sexta-feira às 20h (Fuso Horário do Leste dos EUA), excluindo feriados selecionados.
- As horas de contato do Suporte IBM para problemas de severidade 1 para Suporte Padrão e Suporte Avançado são 7 dias na semana, 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

2.2.5 Objetivos de Resposta de Suporte

O objetivo da IBM é fornecer uma resposta inicial para sua Solicitação de Serviço em objetivos de resposta publicados. Nossa resposta inicial pode ser um reconhecimento de recibo de seu problema, uma resposta que resulta na resolução de sua solicitação ou pode ser uma resposta que formará a base para determinar quais ações adicionais podem ser necessárias para atingir a resolução técnica de sua solicitação.

Visão geral de objetivos de resposta do Suporte Técnico do Connections Cloud

	Suporte Padrão	Suporte Avançado
Severidade 1	Dentro de duas horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)	Dentro de 30 Minutos (7 dias por semana x 24 horas por dia)
Severidade 2	Dentro de duas horas comerciais	Dentro de uma hora
Severidade 3	Dentro de duas horas comerciais	Dentro de duas horas
Severidade 4	Dentro de duas horas comerciais	Dentro de duas horas

2.2.6 Suporte ao Idioma

Ao trabalhar com o suporte e desenvolvimento IBM o idioma comum usado será inglês, a menos que indicado de outra forma no website de suporte do Connections Cloud. Para assegurar que os problemas sejam tratados o mais rápido possível, a IBM requer que seus contatos autorizados possam se comunicar de forma efetiva em inglês em um ambiente de negócios quando necessário.

2.2.7 Serviços de Suporte Avançado Adicional

Serviços adicionais fornecidos a Clientes de Suporte Avançado incluem:

- Capacidade de contato com o Suporte Técnico IBM para problemas de qualquer severidade por telefone ou eletronicamente.
- Acesso à equipe de Gerenciamento de Conta de Suporte Avançado por email, telefone ou mensagem instantânea, para suporte prático com questões "o que há de novo", orientação sobre implementação e adoção, ensaios ao vivo e treinamento e acesso à comunidade do Suporte Avançado dedicado com conteúdo de ativação especializado.

3. Recuperação de Desastre e Backup

A IBM possui um recurso de recuperação de desastre que é geograficamente remoto de seu datacenter primário, com hardware, software e conectividade da Internet necessários, no caso de os recursos de produção da IBM no datacenter primário sendo renderizados estiverem indisponíveis.

No caso de uma condição catastrófica surgir, catastrófica sendo definida como "Força Maior" que significa atos de Deus, terrorismo, ação trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, motim, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas do utilitário e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM irá restaurar o acesso do Cliente aos serviços do IBM SaaS como segue. A IBM deverá fornecer o hardware, software e infraestrutura de rede que permitirá que o Cliente retome o acesso ao IBM SaaS dentro de 12 horas da declaração do desastre. O ambiente será restaurado usando o backup de Conteúdo mais recente, com não mais que 8 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados do Conteúdo restaurado.

4. Recuperação dos Dados e Remoção

A IBM reterá dados até 90 dias após o último dia de uma expiração de subscrição. Antes da expiração da subscrição, os clientes podem extrair seus dados de negócios sociais a partir dos recursos de serviço para download de conteúdo ou usando interfaces de programação de aplicativos publicadas (<https://www.ibm.com/social>). Dados de correio podem ser extraídos com base no tempo e nos materiais de serviços de consultoria. Dados de preferência do usuário e outros metadados, tais como, mas não limitados a, subscrições de e-mail, regras de encaminhamento de correio, filtros de correio, opções de exibição de calendário, etc, não são acessíveis através da interface de programação de aplicativos. Se esses dados são necessários, a IBM os fornecerá no formato acordado em com base em tempo e em materiais após o término da subscrição ou da avaliação. A IBM deve receber notificação por escrito da necessidade de dados antes de, mas não mais tarde que, o término do Período de Subscrição. Se os clientes não solicitarem o retorno de dados, a IBM deve apagar e renderizá-los como irrecuperáveis, de acordo com a melhor prática da indústria.

5. Comunicações

Comunicações são enviadas a partir do Grupo de Atendimento ao Cliente IBM aos Clientes para:

a. Atualizações de Serviço

Esses avisos por email para administradores no cliente incluem alterações visíveis no serviço, novos recursos ou solicitações da IBM para assegurar que os Clientes mantenham o pleno uso dos serviços. Eles são enviados normalmente com 2 semanas de antecedência do fim de semana de liberação, se nenhuma ação do Cliente for necessária. Aviso prévio adicional será dado se a ação, como uma mudança de rede ou instruções do usuário, for necessária.

b. Notificações de Manutenção

Esses e-mails fornecem a confirmação aos Clientes de que a janela de manutenção reservada / agendada será usada. Eles são enviados tipicamente com 3 dias de antecedência, como um lembrete da janela de manutenção próxima. Notificações de acompanhamento são enviadas no final da manutenção para que os Clientes saibam que a manutenção foi concluída. Informações sobre a próxima janela de manutenção também estão visíveis em: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Os assinantes não recebem as notificações por email direcionadas como aquelas enviadas para administradores/destinatários nomeados. Em vez disso, os assinantes vêem um anúncio de manutenção baseado no navegador com 3 dias de antecedência de uma janela de manutenção.

c. Notificações de Incidente

O Grupo de Atendimento ao Cliente IBM irá notificar os Clientes prontamente, através de múltiplos canais de comunicação (página da web de status do datacenter, mensagens de texto de Serviço de Mensagens SMS (baseadas em subscrição) e e-mail regular e frequente), sobre o status da

recuperação do serviço. Estes avisos são geralmente enviados quando a IBM confirma o problema, durante o incidente, para que os Clientes saibam que estamos trabalhando no problema e na conclusão do incidente sinalizando o "tudo claro". Notificações são enviadas aos Clientes para incidentes com impacto amplo no serviço. A IBM pode não enviar notificações para problemas menores ou problemas que impactem um único ou poucos Clientes.