

IBM Connections Cloud

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL:

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

Em caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU.

Os ToU são regidos pelo Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes 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 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 (download do cliente para utilização 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 nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. Utilizador Autorizado corresponde a uma unidade de medida segundo a qual a oferta do IBM SaaS pode ser adquirida. Um Utilizador Autorizado consiste em uma única pessoa à qual é concedido acesso ao IBM SaaS. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado que irá aceder à oferta do IBM SaaS directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) por qualquer meio. Uma titularidade de utilização para um Utilizador Autorizado é exclusiva desse Utilizador Autorizado, não podendo ser partilhada, nem reatribuída com outra finalidade que não a transferência definitiva da titularidade de Utilizador Autorizado para outra pessoa.
- b. Host com um máximo de X Participantes corresponde a uma unidade de medida segundo a qual a oferta do IBM SaaS pode ser adquirida. O Host é um utilizador específico com direitos de acesso a uma conta pessoal que lhe permite realizar um número ilimitado de reuniões com o número máximo de participantes especificado na Prova de Titularidade do Cliente. Apenas uma reunião por Host pode ser realizada ao mesmo tempo.
- c. Minuto corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Têm de ser obtidas titularidades suficientes de Minutos para cobrir o número total de Minutos completos ou parciais do IBM SaaS utilizados durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

3. Encargos e Facturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção.

3.1 Encargos Mensais Parciais

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

3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transacção.

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

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando uma das seguintes opções:

4.1 Renovação Automática

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

4.2 Facturação Contínua

Se a PoE indicar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação contínuo, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito ao seu representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM, com noventa (90) dias de antecedência, a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Requisitada

Se a PoE indicar que o tipo de renovação do Cliente é "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a utilizar o IBM

SaaS para lá da data de fim, o Cliente terá de efectuar um pedido junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

O Período de Subscrição inclui suporte técnico para o IBM SaaS. As opções de suporte técnico encontram-se descritas em detalhe em <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Itens Não Abrangidos por Suporte Técnico

O suporte técnico não inclui assistência em:

- a. concepção e desenvolvimento de aplicações;
- b. problemas resultantes da utilização do IBM SaaS por parte do Cliente num ambiente operativo que não o especificado; ou
- c. assistência em produtos e serviços do Cliente ou de terceiros ou em problemas resultantes da utilização do IBM SaaS com produtos ou serviços do Cliente ou de terceiros.

6. Software de Activação

A oferta do IBM SaaS pode incluir software de activação. O Cliente pode utilizar o software de activação em associação com a utilização da oferta do IBM SaaS por parte do Cliente, da forma descrita na documentação ou licença, durante o período de vigência da subscrição do IBM SaaS. Caso o software de activação contenha código exemplo, o Cliente terá o direito adicional de criar trabalhos derivados do código exemplo e utilizá-los de uma forma compatível com esta concessão. O software de activação é fornecido sujeito ao Compromisso de Nível de Serviço, se existente, como um componente da Oferta do IBM SaaS, sendo no entanto fornecido "TAL COMO ESTÁ".

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 Restrições Adicionais

Complementarmente às restrições incluídas no Acordo, o Cliente não poderá:

- a. Utilizar o IBM SaaS como "passagem" para alojar a colaboração entre utilizadores convidados externos sem a participação activa do Cliente.

7.2 Condições de Titularidade do IBM SmartCloud Notes

A utilização do IBM SmartCloud Notes por parte do Cliente está condicionada à obtenção prévia de uma das seguintes titularidades:

- a. Uma Prova de Titularidade do IBM SmartCloud Notes ou IBM Connections Cloud S1;
ou
- b. Uma Prova de Titularidade do IBM SmartCloud Notes Step Up, do IBM Connections Cloud S1 Step Up ou do IBM SmartCloud com Notes Step-up e Connections; e
- c. Uma Prova de Titularidade e Subscrição e Suporte activos, por Utilizador Autorizado, para um dos seguintes Programas: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ou IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Aviso Relativo a Reuniões

O IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD E O IBM CONNECTIONS CLOUD S2 PODEM PERMITIR A GRAVAÇÃO DE REUNIÕES POR PARTE DE UM UTILIZADOR DO IBM SAAS. A LEI DE ALGUMAS JURISDIÇÕES PODERÁ REQUERER O CONSENTIMENTO PRÉVIO DOS INDIVÍDUOS PARA A GRAVAÇÃO DAS SUAS COMUNICAÇÕES. O Cliente irá garantir que os Utilizadores do IBM SaaS obtêm todos os consentimentos necessários e efectuem todas as divulgações necessárias antes de gravarem reuniões.

7.4 Aviso Relativo a Filtragem de Conteúdo

O IBM SmartCloud Notes e o IBM Web Mail Cloud utilizam ferramentas para monitorizar o IBM SaaS, investigam ataques de correio indesejado e de vírus e aplicam medidas específicas de tecnologia standard da indústria, bem como de proprietário, para bloquear ou filtrar Conteúdo que aparente ser não solicitado e indesejado e/ou de natureza maliciosa. A IBM reserva-se o direito (mas não tem nenhuma obrigação) de bloquear comunicações de outras entidades na Internet. A IBM reserva-se o direito (mas não tem nenhuma obrigação) de pré-visualizar, rever, identificar, filtrar, modificar, recusar ou remover todo ou parte dos Conteúdos.

7.5 Utilização por Convidados

Um Utilizador Convidado é um Utilizador do IBM SaaS que está autorizado pelo Cliente a aceder ao IBM SaaS para trocar dados com o Cliente ou a utilizar o IBM SaaS em nome do Cliente. Todos os Utilizadores Convidados têm de ser Utilizadores Autorizados. Poderá ser exigido que os Utilizadores Convidados do Cliente celebrem um acordo online fornecido pela IBM, de forma a acederem e utilizarem o IBM SaaS. O Cliente é responsável por estes Utilizadores Convidados, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reclamações efectuadas pelos Utilizadores Convidados relacionadas com o IBM SaaS, ou b) quaisquer utilizações indevidas do IBM SaaS por parte destes Utilizadores Convidados.

7.6 Limitação para Step-up

As ofertas Step-up requerem que o Cliente tenha adquirido titularidades de licença apropriadas para o programa IBM associado. As titularidades do Cliente para o Step-up SaaS não podem exceder as titularidades do Cliente para o programa IBM associado.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu as (1) titularidades de licença aplicáveis e (2) Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. Durante o Período de Subscrição da oferta Step-up SaaS, o Cliente terá de manter a Subscrição e Suporte actuais para as titularidades do programa IBM utilizado em conjunto com as titularidades do Step-up SaaS. Na eventualidade de a licença de utilização do programa IBM associado do Cliente ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o programa IBM associado ser terminada, o direito de utilização do Step-Up SaaS por parte do Cliente cessará.

7.7 Termos da Oracle aplicáveis ao Connections Docs e Connections Meetings

O IBM SaaS inclui a tecnologia de filtragem e visualização de documentos Outside In (a "Tecnologia Outside In") fornecida pela Oracle USA, Inc. ("Oracle"). O termo "Tecnologia Outside In" inclui qualquer tecnologia licenciada à Oracle pelos respectivos fornecedores. Tal como utilizado nos presentes TOU e no acordo aos quais estão sujeitos, considerar-se-á que o termo "fornecedor da IBM" inclui a Oracle e os respectivos fornecedores. Adicionalmente aos termos e condições dos presentes TOU e do acordo ao qual estão sujeitos, como condição de utilização da Tecnologia Outside In, o Cliente concorda especificamente com o seguinte: (1) a Oracle USA, Inc. constitui um terceiro beneficiário dos presentes TOU e do acordo ao qual estão sujeitos, (2) o Cliente apenas pode transferir subscrições do IBM SaaS mediante o envio de notificação prévia por escrito à IBM e, de outro modo, sujeito aos termos dos TOU e do acordo ao qual estão sujeitos, (3) o Cliente não pode publicar os resultados dos testes de benchmark efectuados na Tecnologia Outside In sem consentimento prévio por escrito, (4) a IBM poderá informar os fornecedores da IBM dos resultados de verificação de conformidade relacionados com os componentes dos referidos fornecedores da IBM, (5) na medida do permitido pela lei aplicável, não será aplicável o Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA").

7.8 Utilizações Proibidas

São proibidas as seguintes utilizações pela Microsoft:

Sem Utilização de Alto Risco: o Cliente não poderá utilizar o IBM SaaS em qualquer aplicação ou situação em que a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou a lesões corporais graves de qualquer pessoa ou a danos ambientais ou físicos graves ("Utilização de Alto Risco"). Os exemplos de Utilização de Alto Risco incluem, mas não se limitam a: transporte aéreo ou outros meios de transporte colectivo de pessoas, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. A Utilização de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS para fins administrativos, para armazenar dados de configuração, ferramentas de configuração e/ou engenharia ou outras aplicações que não efectuam qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuam qualquer controlo podem comunicar com as aplicações que efectuam o controlo, mas não podem ser directamente ou indirectamente responsáveis pela função de controlo.

7.9 Informações de Perfil do Utilizador do IBM SaaS

Em associação com a utilização, por parte do Cliente, do IBM SaaS, o Cliente poderá configurar o IBM SaaS de modo a que os nomes dos Utilizadores do SaaS da organização sejam visíveis para outros clientes do SaaS.

Se o Cliente seleccionar esta definição, o Cliente concorda e aceita que: (i) os nomes, cargos, nomes da empresa e fotografias de Utilizador do IBM SaaS podem ser publicados por um Utilizador do IBM SaaS como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Utilizadores do IBM SaaS

na organização ou no SaaS, e (ii) o Cliente pode solicitar, em qualquer altura, que um Perfil de Utilizador do IBM SaaS seja corrigido ou removido do IBM SaaS, sendo que tal Perfil será corrigido ou removido, mas a remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

7.10 Ligações para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiros que possa ter ligação ou estar acessível através do IBM SaaS, o Cliente e o Utilizador do IBM SaaS concedem à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorre unicamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não faz quaisquer declarações, nem presta quaisquer garantias relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

7.11 Conformidade com o Acordo Safe Harbor

A IBM cumpre na íntegra o acordo U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das informações obtidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da IBM, aceda a <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Cookies

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio ou outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização de interacções com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e subcontratados do Cliente para aceder, actualizar, corrigir ou eliminar as respectivas informações de contacto.

7.13 Localizações Beneficiárias Derivadas

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

Apêndice A

1. Ofertas

A IBM disponibiliza estes serviços em planos pré-agrupados, serviços autônomos ou como suplementos.

1.1 Oferta Agrupada do IBM SaaS

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Aplicações Móveis, Acesso de Convidado
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Aplicações Móveis, Acesso de Convidado

1.2 Ofertas Autônomas do IBM SaaS

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Suporte Avançado do Connections Cloud

1.3 Suplementos para a Oferta do 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
Armazenamento de Colaboração Adicional	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Incluído

• – Disponível

N/A – Não Disponível

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Todas as funções do Connections Social
- Serviço de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com pessoas e grupos, visualização da disponibilidade dos contactos, criação de grupos personalizados e informações de contacto. Disponível num navegador e rich client que está disponível para download.
- Conferências pela Web – Reuniões online na Web através de uma sala de reuniões sempre pronta, a pedido e sem necessidade de efectuar reserva, com partilha de aplicações e ambiente de trabalho, suporte de vários apresentadores, sondagens e conversação. Organize reuniões para um máximo de 200 participantes com qualquer pessoa exterior à sua empresa. As reuniões dentro da empresa requerem subscrições por todos os participantes internos.
- Docs – Editores de processamento de texto, folhas de cálculo e apresentações, com suporte de co-edição em tempo real, bem como comentários e debates contextuais, com gestão de versões de ficheiros do IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Correio e agenda baseados em ambiente de trabalho e na Web, incluindo serviço de mensagens instantâneas integrado com protecção anti-vírus e contra correio indesejado e suporte de integração híbrida. 25 gigabytes de armazenamento na caixa de correio atribuídos a cada utilizador do IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Disponibilização de correio, agenda e contactos em dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidireccional, push, manual ou agendada para correio electrónico, agendas electrónicas e contactos electrónicos nos dispositivos suportados.
- Aplicações Móveis para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acesso de Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar em conteúdo partilhado, com um subconjunto das funcionalidades de colaboração social e reunião.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Todas as funções do Connections Social
- Serviço de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com pessoas e grupos, visualização da disponibilidade dos contactos, criação de grupos personalizados e informações de contacto. Disponível num navegador e rich client que está disponível para download.
- Conferências pela Web – Reuniões online na Web através de uma sala de reuniões sempre pronta, a pedido e sem necessidade de efectuar reserva, com partilha de aplicações e ambiente de trabalho, suporte de vários apresentadores, sondagens e conversação. Organize reuniões para um máximo de 200 participantes com qualquer pessoa exterior à sua empresa. As reuniões dentro da empresa requerem subscrições por todos os participantes internos.
- Aplicação Móvel para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acesso de Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar em conteúdo partilhado, com um subconjunto das funcionalidades de colaboração social e reunião.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Vista-resumo Social – Uma única vista da rede social de negócios do Cliente, com acesso a aplicações e reuniões e uma vista de eventos e conteúdo para acesso a itens de trabalho em curso, fóruns de suporte e informações de perfil e armazenamento.
- Pessoas – Efectue a gestão do seu perfil e contactos em toda a rede empresarial, dentro e fora da sua organização.
- Armazenamento e partilha de ficheiros – A capacidade de carregar e armazenar ficheiros numa biblioteca centralizada, na qual os ficheiros podem ter o respectivo acesso controlado de modo a serem privados ou partilhados com utilizadores individuais ou grupos, como leitores ou autores. São fornecidas informações sobre ficheiros, tais como actualizações, histórico de versões, comentários, histórico de transferências, atribuição de etiquetas e entrada/saída de ficheiros. Os suplementos para suportar a transferência de ficheiros do ambiente de trabalho para a cloud estão disponíveis para download.
- Comunidades, Blogues e Wikis – A capacidade de trabalhar em conjunto com pessoas através de ficheiros partilhados, actividades e marcadores, criar e partilhar novas comunidades com permissões personalizadas, procurar conteúdo nas diferentes comunidades, enviar mensagens de

correio electrónico de comunidade, criar e gerir inquéritos de comunidade, criar wikis, blogues, blogues de ideias e fóruns de debate.

- Actividades – Um espaço de equipa para tarefas como, por exemplo, acompanhamento de tarefas, informações e acções relacionadas com um tópico ou reunião.
- Serviço de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com pessoas e grupos, visualização da disponibilidade dos contactos, criação de grupos personalizados e informações de contacto.
- Aplicações Móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Acesso de Convidado – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar em conteúdo partilhado com um subconjunto de funcionalidades de colaboração social e reunião do serviço

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Reuniões online na Web através de uma sala de reuniões sempre pronta, a pedido e sem necessidade de efectuar reserva, com partilha de aplicações e ambiente de trabalho, suporte de vários apresentadores, sondagens e conversação. Este serviço pode ser adquirido para organizar reuniões com até 14 participantes ou até 199 participantes. Também está disponível para aquisição como Enterprise Deployment, em que os participantes internos têm uma subscrição do serviço. Todas as reuniões permitem participantes exteriores à empresa sem restrições.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Serviço de mensagens instantâneas com lista de contactos, presença, chamadas de áudio e vídeo ponto a ponto, acessível através do navegador, cliente incorporado do Notes, cliente autónomo ou aplicação móvel.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Cliente do IBM Notes (inclui download de software) e correio electrónico baseado na Web, calendário e informações na cloud, incluindo endereçamento com memorização de teclas, pastas de correio personalizadas e delegação de correio e agenda. A conta empresarial do Cliente pode ser definida como uma configuração apenas de serviço ou híbrida (a configuração híbrida integra-se com um ambiente Domino local).
- Serviço de mensagens instantâneas integrado
- Protecção anti-vírus contra correio indesejado
- 25 gigabytes de armazenamento na caixa de correio atribuídos a cada utilizador do IBM SaaS
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access por cada utilizador do SmartCloud Notes. Isto permite aos utilizadores do navegador ou do cliente do IBM Notes aceder às aplicações do IBM SmartCloud Notes e do IBM Domino no local. Os servidores de aplicações do Domino no local requerem a aquisição de PVUs em separado.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acesso baseado em navegador, apenas na Web, a correio electrónico, agenda e informações de contacto na cloud, incluindo endereçamento com memorização de teclas, pastas de correio personalizadas e delegação de correio e agenda.
- Caixa de correio com 1 GB (padrão, apenas modelo de correio fornecido pelo serviço)
- Serviço de Mensagens Instantâneas Integrado
- Protecção anti-vírus contra correio indesejado
- O IBM SmartCloud Notes Entry não inclui acesso offline, acesso baseado em IMAP, utilização do cliente do IBM Notes ou a capacidade de contratar serviços opcionais para migração de correio existente para o serviço. Não permite aos subscritores utilizar serviços Blackberry com a respectiva conta.
- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access por cada utilizador do SmartCloud Notes Entry. Isto permite aos utilizadores do navegador aceder a aplicações do IBM SmartCloud Notes e do IBM Domino no local. Os servidores de aplicações do Domino no local requerem a aquisição de PVUs em separado.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Correio, agenda e contactos baseados na Web com uma Caixa de Entrada que contém vista de mensagens, pastas criadas pelo sistema e pelo utilizador e capacidade de arrastar e largar mensagens em pastas. Suporte para agendas e listas de contactos pessoais e da empresa.
- 25 gigabytes de armazenamento na caixa de correio atribuídos a cada utilizador

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Um nível premium de suporte que inclui tratamento prioritário e resposta mais rápida a problemas reportados.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Editores de processamento de texto, folhas de cálculo e apresentações, com suporte de co-edição em tempo real, bem como comentários e debates contextuais, com gestão de versões de ficheiros do IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Conferências áudio em reuniões na Web para chamadas VoIP, gratuitas e não gratuitas, em que todos os utilizadores podem efectuar a ligação a partir de um computador ou telefone para ouvir e falar, bem como gravar e reproduzir a reunião.

Os encargos das chamadas gratuitas e não gratuitas têm por base o país para o qual a chamada é efectuada e são atribuídos a zonas, da seguinte forma:

Zonas Não Gratuitas:

- Zona 1 – E.U.A, Canadá
- Zona 2 – Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Hong Kong, Irlanda, Itália, Japão, Holanda, Singapura, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido
- Zona 3 – Argentina, Austrália, Barém, Brasil, Bulgária, Chile, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, Grécia, Hungria, Israel, Letónia, Luxemburgo, México, Nova Zelândia, Noruega, Peru, Polónia, Portugal, Roménia, Eslováquia, Eslovénia
- Zona 4 – China, Índia, Lituânia, Malásia, Rússia, África do Sul, Coreia do Sul, Taiwan, Turquia, Vietname

Zonas Gratuitas

- Zona 1 – E.U.A, Canadá
- Zona 2 – Austrália, Áustria, Estónia, França, Alemanha, Hong Kong, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Polónia, Portugal, Singapura, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido
- Zona 3 – Bélgica, Brasil, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Hungria, Islândia, Japão, Letónia, Malásia, México, Mónaco, Holanda, Nova Zelândia, Noruega, Panamá, Rússia, Eslováquia, Eslovénia, Coreia do Sul, Tailândia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Barém, Bielorrússia, Bósnia e Herzegovina, Chile, China, Colômbia, Índia, Indonésia, Lituânia, Peru, Filipinas, Arábia Saudita, África do Sul, Taiwan, Venezuela, Vietname

Sobretaxas de Serviço Móvel – São aplicáveis sobretaxas para chamadas móveis para números gratuitos nos seguintes países: Áustria, Bélgica, Brasil, Suíça, Alemanha, Dinamarca, Estónia, Espanha, Hungria, Irlanda, Itália, Holanda, Nova Zelândia, Portugal, Suécia, Eslováquia

Sobretaxas de Chamadas Gratuitas – Serão adicionadas sobretaxas não continentais nos E.U.A. às taxas de chamadas gratuitas acima indicadas sempre que os utilizadores de conferências áudio marquem o número gratuito dos E.U.A. a partir de qualquer uma das seguintes localizações fora dos Estados Unidos continentais:

- Zona 1 – Alasca, Canadá, Guam, Havai, Porto Rico, Ilhas Virgens Americanas
- Zona 2 – Anguilla, Antígua e Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Ilhas Virgens Britânicas, Ilhas Caimão, Dominica, República Dominicana, Granada, Jamaica, Monserrate, São Cristóvão e Neves, Santa Lúcia, São Vicente e Granadinas, St. Martens, Trindade e Tobago, Ilhas Turcas e Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Disponibilização de correio, agenda e contactos em dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidireccional, push, manual ou agendada para correio electrónico, agendas electrónicas e contactos electrónicos nos dispositivos suportados.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Funções de arquivo de correio electrónico e eDiscovery para clientes do IBM SmartCloud Notes que permitem aos clientes classificar, indexar, procurar e obter a totalidade ou partes de conteúdo de correio electrónico, utilizando uma interface da Web com políticas de retenção, retenções legais, registo de auditoria e armazenamento ilimitado.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Funcionalidades alojadas de Blackberry Enterprise Server (BES) directamente da IBM.

1.18 Armazenamento de Colaboração Adicional

Armazenamento de colaboração adicional.

1.19 Aplicações Móveis

Estão disponíveis aplicações móveis nativas nas respectivas lojas de aplicações do IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Suporte

Os Serviços de Suporte Técnico do IBM Connections Cloud foram concebidos para ajudar os utilizadores a tirar máximo partido dos Serviços SmartCloud. Este suporte técnico remoto destina-se a complementar o pessoal de suporte e administração do Cliente, fornecendo acesso a especialistas em suporte IBM para problemas relacionados com os serviços do IBM SaaS que o Cliente não consegue resolver. O acesso ao Suporte Padrão do IBM Connections Cloud está incluído como parte dos serviços do IBM SaaS, conforme descrito acima. O acesso ao Suporte Avançado do IBM Connections Cloud está disponível como serviço autónomo, mediante o pagamento de uma taxa adicional.

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

O Suporte Avançado do IBM Connections Cloud inclui Suporte de Gravidade 1 e suporte de escalada para problemas de outra gravidade, com tratamento prioritário, objectivos de resposta mais rápidos e serviços de suporte adicionais.

Se tiver obtido estes Serviços Connections Cloud junto de um revendedor, os termos de suporte podem variar – contacte o revendedor para obter informações adicionais.

2.1 Responsabilidades do Cliente

O Cliente compromete-se a prestar Suporte de Primeiro Nível a utilizadores finais. Esta responsabilidade inclui a realização de esforços comercialmente razoáveis no sentido de resolver quaisquer questões ou problemas relacionados com os Serviços, quer tenham sido detectados ou reportados ao Cliente por um funcionário seu ou por entidades exteriores.

O Cliente compromete-se a designar e capacitar Administradores Designados para interacção com o Suporte IBM. Os Administradores Designados serão funcionários do Cliente ou nomeados por este. O Cliente compromete-se a assegurar que os Administradores Designados dispõem de competências avançadas nos serviços, redes e tecnologias de navegador e cliente do IBM Connections Cloud. Os Administradores Designados terão a função de Administrador ou Assistente de Administrador na organização da empresa no âmbito do serviço do IBM SaaS.

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

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

2.2 Responsabilidades da IBM

A IBM irá facultar acesso a serviços de Suporte de Escalada e acesso a serviços de Suporte de Gravidade 1 aos Administradores Designados do Cliente para o IBM Connections Cloud. As informações

de contacto de suporte e detalhes adicionais sobre o horário de disponibilização de suporte encontram-se detalhados no website de suporte do SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Suporte de Gravidade 1

A equipa de suporte técnico do IBM Connections Cloud estará disponível para receber pedidos de Suporte de Gravidade 1 durante 24 horas por dia, sete dias por semana. A IBM envidará esforços comercialmente razoáveis no sentido de responder a pedidos de Suporte de Gravidade 1 no prazo de duas horas.

Um problema de Gravidade 1 é definido como um problema em que:

- o Serviço é determinado como estando indisponível para todos os Utilizadores do IBM SaaS; ou
- uma funcionalidade importante do Serviço não está a funcionar para todos os Utilizadores do IBM SaaS; ou
- uma parte significativa dos Utilizadores do IBM SaaS da empresa do Cliente não consegue utilizar o Serviço, resultando num impacto crítico nas operações da empresa.

A Gravidade 1 exclui a indisponibilidade do Serviço devido a períodos de inactividade previstos ou problemas causados por aplicações do Cliente ou de terceiros ou equipamento ou dados do Cliente.

2.2.2 Nível de Gravidade

É possível encontrar definições para todos os níveis de gravidade, juntamente com exemplos, no wiki de Suporte do Connections Cloud. A localização de publicação das definições de gravidade podem ser alteradas ao longo do tempo. O nível de gravidade será atribuído a todos os pedidos de serviço com base em definições de gravidade publicadas.

2.2.3 Suporte de Escalada

A IBM irá prestar Suporte de Escalada para problemas relacionados com os serviços do IBM Connections Cloud que os Administradores Designados da empresa do Cliente não conseguirem resolver.

2.2.4 Horário de Contacto do Suporte

Os objectivos de resposta da IBM e o horário de contacto do suporte variam de acordo com a gravidade do pedido de Suporte e com o nível de titularidade de suporte.

- O horário de contacto do Suporte Padrão para problemas que não sejam de Gravidade 1 abrange o horário de expediente vigente no país em que a Organização do Cliente está localizada, conforme definido na página de perfil de Definições de Conta da Organização do serviço IBM SaaS do Cliente. O horário de contacto por país encontra-se actualmente publicado na secção de informações de contacto de <http://IBMcloud.com/social/support>.
- O horário de contacto do Suporte Avançado para problemas que não sejam de Gravidade 1 é das 20h00 de Domingo, no Fuso Horário da Costa Leste dos Estados Unidos, às 20h00 de Sexta-feira, no Fuso Horário da Costa Leste dos Estados Unidos, excepto determinados feriados.
- O horário de contacto do Suporte IBM para problemas de gravidade 1 do Suporte Padrão e do Suporte Avançado é de 24 horas por dia, sete dias por semana e 365 dias por ano.

2.2.5 Objectivos de Resposta do Suporte

A IBM tem como intenção facultar uma resposta inicial ao Pedido de Serviço do Cliente dentro dos objectivos de resposta publicados. A resposta inicial da IBM poderá corresponder a uma confirmação de recepção do problema do Cliente ou a uma resposta que resulte na resolução do pedido do Cliente ou poderá constituir a base para determinar as acções adicionais que poderão ser necessárias para obter a resolução técnica do pedido do Cliente.

Descrição Geral dos objectivos de resposta do Suporte Técnico do Connections Cloud

	Suporte Padrão	Suporte Avançado
Gravidade 1	No prazo de duas horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)	No prazo de 30 minutos (7 dias por semana x 24 horas por dia)
Gravidade 2	No prazo de duas horas de expediente	No prazo de uma hora
Gravidade 3	No prazo de duas horas de expediente	No prazo de duas horas
Gravidade 4	No prazo de duas horas de expediente	No prazo de duas horas

2.2.6 Suporte de Idiomas

Ao trabalhar com o suporte e o desenvolvimento da IBM, o idioma comum utilizado será o inglês, salvo especificação em contrário no website de suporte do Connections Cloud. De modo a assegurar que os problemas progridem de forma tão rápida quanto possível, a IBM requer que os contactos autorizados do Cliente possam comunicar eficazmente em inglês num ambiente empresarial, sempre que necessário.

2.2.7 Serviços Adicionais de Suporte Avançado

Os serviços adicionais prestados a Clientes do Suporte Avançado incluem:

- Capacidade para contactar o Suporte Técnico da IBM relativamente a um problema de qualquer gravidade, por telefone ou meio electrónico.
- Acesso à equipa de Gestão de Contas do Suporte Avançado por correio electrónico, telefone ou mensagens instantâneas, para suporte prático em questões relacionadas com novidades, orientação relativamente a implementação e adopção, orientações e formação em directo e acesso a uma comunidade de Suporte Avançado dedicada com conteúdo de capacitação especializado.

3. Recuperação de Desastres e Cópia de Segurança

A IBM dispõe de instalações de recuperação de desastres geograficamente afastadas do seu centro de dados principal, juntamente com hardware e software requerido e conectividade à Internet, para a eventualidade de as instalações de produção da IBM no centro de dados principal ficarem indisponíveis.

Na eventualidade de ocorrer uma catástrofe, sendo catástrofe definida como "Força Maior" que designa acidentes, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS alheia ao controlo razoável da IBM, a IBM irá restaurar o acesso do Cliente aos serviços do IBM SaaS da seguinte forma. A IBM irá fornecer o hardware, software e a infra-estrutura de rede que permitirá ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS no prazo de 12 horas após a declaração de desastre. O ambiente será restaurado utilizando a mais recente tecnologia de cópia de segurança de Conteúdo, com não mais de 8 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados.

4. Obtenção e Remoção de Dados

A IBM irá manter dados durante um máximo de 90 dias após o último dia de expiração de uma subscrição. Antes da expiração da subscrição, os clientes podem extrair os respectivos dados sociais de negócio através das funcionalidades do serviço para download de conteúdo ou da utilização da API publicada (<https://www.ibm.com/social>). Os dados de correio podem ser extraídos numa base de tempo e materiais dos serviços de consultoria. Os dados de preferências do utilizador e outros metadados como, mas não se limitando a assinaturas de correio electrónico, regras de reencaminhamento de correio, filtros de correio, opções de apresentação de calendário, etc., não estão acessíveis através da API. Se estes dados forem necessários, a IBM irá facultar estes dados no formato acordado numa base de tempo e materiais após a resolução da subscrição ou do período experimental. A IBM deverá receber uma notificação por escrito desta necessidade antes, e nunca depois, do final do período de subscrição. Se os clientes não solicitarem a devolução dos dados, a IBM irá apagá-los e torná-los irrecuperáveis em conformidade com as melhores práticas da indústria.

5. Comunicações

São enviadas comunicações do Grupo de Assistência a Clientes da IBM para os Clientes, para:

a. Actualizações de Serviços

Estes avisos de correio electrónico para os administradores do cliente incluem alterações visíveis ao serviço, novas funcionalidades ou pedidos da IBM para assegurar que os Clientes mantêm uma utilização total dos serviços. São normalmente enviados com 2 semanas de antecedência relativamente ao fim-de-semana de lançamento, caso não seja necessária qualquer acção do Cliente. O aviso será efectuado com antecedência adicional caso seja necessária alguma acção, como, por exemplo, uma alteração de rede ou das instruções do utilizador.

b. Notificações de Manutenção

Estas mensagens de correio electrónico facultam confirmação aos Clientes de que o período de manutenção reservado/agendado será utilizado. São enviadas com, normalmente, 3 dias de

antecedência, como lembrete da aproximação do período de manutenção. As notificações de seguimento são enviadas no final da manutenção, de modo a informar os Clientes de que foi concluída. As informações sobre o período de manutenção seguinte estão também visíveis em: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Os subscritores não recebem as notificações de correio electrónico direccionadas da mesma forma que as enviadas para administradores/destinatários designados. Em alternativa, os subscritores visualizam um anúncio de manutenção baseado em navegador com 3 dias de antecedência relativamente a um período de manutenção.

c. Notificações de Incidentes

O Grupo de Assistência ao Cliente da IBM notificará de imediato os Clientes, através de vários canais de comunicação (página da Web de estado do centro de dados, mensagens de texto SMS (com base em subscrição) e mensagens de correio electrónico regulares e frequentes) relativamente ao estado de recuperação do serviço. Estes avisos são normalmente enviados quando a IBM confirma o problema, durante o incidente, de modo a informar os Clientes de que está a trabalhar no problema, e no final do incidente, indicando que o problema está "resolvido". As notificações são enviadas aos Clientes para incidentes com impacto em todo o serviço. A IBM poderá não enviar notificações relativamente a problemas menores ou problemas que afectem apenas um ou poucos Clientes.