

IBM Connections Cloud

Условия Использования ("УИ") состоят из настоящих Условий Использования IBM – Условий для определенных предложений SaaS ("Условия для определенных предложений SaaS") и документа, называющегося Условия Использования IBM – Общие условия ("Общие условия"), который доступен в Интернете по адресу: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случае противоречий Условия для определенных предложений SaaS будут иметь преимущественную силу перед Общими условиями. Заказывая IBM SaaS, осуществляя доступ к IBM SaaS или используя IBM SaaS, Заказчик соглашается с Условиями использования.

Настоящие Условия использования регулируются положениями Международного Соглашения IBM Passport Advantage, Международного Соглашения IBM Passport Advantage Express или Международного Соглашения IBM для Избранных Предложений IBM SaaS, в зависимости от того, что применимо ("Соглашение"), которые вместе с настоящими УИ составляют полное соглашение.

1. IBM SaaS

Настоящие Условия для определенных предложений SaaS распространяются на следующие предложения 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 (до 14 участников)
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees (до 199 участников)
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees (до 999 участников)
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (загрузка заказчиками для использования вместе с 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. Система расчета оплаты

IBM SaaS продается с использованием одной из следующих систем расчета оплаты в соответствии с указаниями в Документе по Транзакции:

- a. Авторизованный Пользователь - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться предложение IBM SaaS. Авторизованный Пользователь – это отдельное лицо, которому предоставлен доступ к IBM SaaS. Заказчик должен получить отдельное, специальное разрешение для каждого Авторизованного Пользователя, осуществляющего доступ к предложению IBM SaaS любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств. Разрешение для Авторизованного Пользователя принадлежит только данному Авторизованному Пользователю и не может использоваться совместно, его можно переназначить только в случае безвозвратной передачи разрешения Авторизованного Пользователя другому лицу.
- b. Ведущий с максимум X Участниками - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться предложение IBM SaaS. Ведущий - это конкретный пользователь с правами на доступ к личной учетной записи, позволяющей ему проводить неограниченное число собраний с таким числом участников, какое указано в Свидетельстве о Правах Заказчика. Ведущий может проводить только одно собрание одновременно.
- c. Минута - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. Должно быть приобретено достаточное число разрешений на Минуты для охвата общего количества Минут (целых или долей) в IBM SaaS в период измерений, указанный в Свидетельстве о Правах (СоП) или Документе по Транзакции Заказчика.

3. Платежи и выставление счетов

Сумма, подлежащая уплате за IBM SaaS, указывается в Документе по Транзакции.

3.1 Частичные месячные платежи

Частичный месячный платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов, которая будет взиматься с Заказчика. Сумма частичных месячных платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила Заказчика о наличии доступа к IBM SaaS.

3.2 Плата за превышение

Если реальный объем использования Заказчиком IBM SaaS за период измерений превысит разрешенный объем, указанный в СоП, то Заказчику будет выставлен счет за превышение в соответствии с Документом по Транзакции.

4. Варианты продления Периода подписки на IBM SaaS

В СоП Заказчика будет указано, предусматривается ли продление IBM SaaS по окончании Периода подписки, для чего существуют следующие варианты:

4.1 Автоматическое продление

Если в СоП Заказчика сказано, что продление является автоматическим для Заказчика, Заказчик может прекратить использование IBM SaaS, для которого истекает Период подписки, направив письменный запрос торговому представителю IBM или бизнес-партнеру IBM как минимум за девяносто (90) дней до даты истечения срока, которая указана в СоП. Если IBM или бизнес-партнер IBM не получат такое уведомление о прекращении использования до истечения срока, очередной Период подписки будет автоматически продлен или на один год, или на срок, равный исходному Периоду подписки, как указано в СоП.

4.2 Непрерывное выставление счетов

Если в СоП указано, что продление осуществляется непрерывно, у Заказчика сохранится доступ к IBM SaaS и ему будут выставляться счета за использование IBM SaaS на постоянной основе. Чтобы прекратить использование IBM SaaS и остановить непрерывный процесс выставления счетов, Заказчик должен будет за девяносто (90) дней предоставить торговому представителю IBM или бизнес-партнеру IBM письменное уведомление с требованием отмены IBM SaaS. После отмены доступа Заказчика к IBM SaaS Заказчику будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся непоплаченными на месяц, в котором произошла отмена.

4.3 **Необходимость продления**

Если в СоП указано, что срок использования является ограниченным, использование IBM SaaS прекратится по окончании Периода подписки и доступ Заказчика к IBM SaaS будет аннулирован. Для продолжения использования IBM SaaS после даты окончания срока Заказчику необходимо будет направить заказ представителю IBM по продажам или бизнес-партнеру IBM, для того чтобы приобрести подписку на новый период.

5. **Техническая поддержка**

Техническая Поддержка в отношении IBM SaaS предоставляется в течение Периода Подписки. Варианты Технической поддержки подробно описаны на веб-странице <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

На что не распространяется техническая поддержка

Техническая поддержка не включает помощь в отношении:

- a. проектирования и разработки приложений;
- b. проблем, возникающих в результате использования Заказчиком IBM SaaS в операционной среде, отличной от предусмотренной; или
- c. продуктов или услуг Заказчика или третьего лица либо проблем, возникающих в результате использования IBM SaaS вместе с продуктами или услугами Заказчика или третьего лица.

6. **Поддерживающее Программное обеспечение**

Предложение IBM SaaS может включать поддерживающее программное обеспечение. Вам разрешается использовать поддерживающее программное обеспечение в сочетании с использованием вами предложения IBM SaaS в течение периода подписки на IBM SaaS и тем способом, который описан в документации или лицензии. Если поддерживающее программное обеспечение содержит образцы кода, у вас есть дополнительное право на создание производных разработок на основе образцов кода и использование их в соответствии с настоящим разрешением. Поддерживающее программное обеспечение предоставляется в соответствии с Обязательствами по обеспечению уровня обслуживания (при наличии таковых) в качестве компонента предложения IBM SaaS, но предоставляется на условиях "КАК ЕСТЬ".

7. **Дополнительные положения для предложений IBM SaaS**

7.1 **Дополнительные Ограничения**

В дополнение к ограничениям, содержащимся в Соглашении, Заказчик не имеет права:

- a. Использовать IBM SaaS в качестве промежуточного средства для обеспечения взаимодействия между внешними пользователями со статусом гостя без активного участия Заказчика.

7.2 **Условия получения разрешений на IBM SmartCloud Notes**

Условием использования Заказчиком IBM SmartCloud Notes является приобретение одного из следующих разрешений:

- a. Свидетельство о Правах на IBM SmartCloud Notes или IBM Connections Cloud S1; или
- b. Свидетельство о Правах на IBM SmartCloud Notes Step Up, или IBM Connections Cloud S1 Step Up, или IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; и
- c. Свидетельство о Правах и действующая Подписка и Поддержка в расчете на каждого Авторизованного Пользователя на одну из следующих Программ: IBM Domino Enterprise Client Access или IBM Domino Messaging Client Access, или IBM Domino Messaging Express, или IBM Domino Collaboration Express.

7.3 **Замечание относительно Собраний**

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD И CONNECTIONS CLOUD S2 МОГУТ ПОЗВОЛЯТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ IBM SAAS ВЕСТИ ЗАПИСЬ СОБРАНИЙ. В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ НЕКОТОРЫХ СТРАН И РЕГИОНОВ ЗАПИСЬ СООБЩЕНИЙ МОЖЕТ ТРЕБОВАТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО СОГЛАСИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ЭТО.

Заказчик обеспечит, чтобы Пользователи IBM SaaS получили все необходимые согласия и раскрыли все необходимые сведения перед проведением записи собраний.

7.4 Замечание относительно фильтрации Содержимого

IBM SmartCloud Notes и IBM Web Mail Cloud содержат инструменты для контроля за работой IBM SaaS, выявления возможных нежелательных сообщений и вирусных атак, а также применяют собственные или стандартные отраслевые технологии для блокировки или фильтрации Содержимого, которое может представлять собой массовую рассылку, быть нежелательным и/или быть вредоносным по своему характеру. IBM оставляет за собой право (однако не обязуется) блокировать сообщения, полученные от других лиц через Интернет. IBM оставляет за собой право (однако не обязуется) предварительно отбирать, проверять, помечать, фильтровать, изменять, отклонять или удалять любое Содержимое.

7.5 Пользователи с правами Гостя

Пользователь с правами Гостя — это Пользователь IBM SaaS, которому Заказчик предоставил право доступа к IBM SaaS для обмена данными с Заказчиком или для использования IBM SaaS от лица Заказчика. Все Пользователи с правами Гостя должны быть Авторизованными Пользователями. Для доступа и использования IBM SaaS Пользователям Заказчика с правами Гостя может потребоваться заключить предоставленное IBM соглашение в электронной форме. Заказчик несет ответственность за данных Пользователей с правами Гостя, включая, но не ограничиваясь этим, а) все претензии Пользователей с правами Гостя относительно IBM SaaS или б) любое неправильное использование IBM SaaS данными Пользователями с правами Гостя.

7.6 Ограничение для версии Step up

Для использования предложений Step-up Заказчикам необходимо сначала приобрести соответствующие лицензионные разрешения на связанные с ними программы IBM. Объем разрешений Заказчика на Step-up SaaS не может превышать объем разрешений на связанную программу IBM.

Предложение Step-up SaaS не включает Подписку и поддержку для связанной программы IBM. Заказчик заявляет, что приобрел соответствующие (1) лицензионные разрешения и (2) Подписку и поддержку для связанной программы IBM. В течение Периода Подписки для предложения Step-up SaaS Заказчик должен будет иметь действующий договор о Подписке и поддержке для программы IBM, которая используется в сочетании со Step-up SaaS. В случае прекращения действия лицензии Заказчика на использование связанной программы IBM либо Подписки и поддержки для связанной программы IBM, Заказчик теряет право на использование Step-Up SaaS.

7.7 Условия Oracle, применимые к Connections Docs и Connections Meetings

В состав IBM SaaS входит технология Outside In для фильтрации и просмотра документов ("Технология Outside In"), которую поставяет Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Термин "Технология Outside In" включает любые технологии, лицензии на которые предоставляются Oracle ее поставщиками. Для целей настоящих УИ и соглашения, которым они регулируются, термин "поставщик IBM" включает Oracle и ее поставщиков. В дополнение к положениям и условиям настоящих УИ и соглашения, которым они регулируются, в качестве использования Технологии Outside In, Заказчик особо выражает свое согласие со следующим: (1) Oracle USA, Inc. - это третьесторонний бенефициар настоящих УИ и соглашения, которым они регулируются, (2) Заказчик может передавать подписку на IBM SaaS, только направляя в IBM предварительное письменное уведомление, а в остальном следуя положениям УИ и соглашения, которым они регулируются, (3) Заказчик не может публиковать результаты эталонных тестов, выполненных с Технологией Outside In, без предварительного письменного разрешения, (4) IBM может проинформировать поставщиков IBM о результатах проверки соответствия, относящихся к таким компонентам поставщиков IBM, (5) в объеме, разрешенном применимым законодательством, Единообразный закон о сделках с компьютерной информацией (Uniform Computer Information Transactions Act, "UCITA") не применяется.

7.8 Запрещенное Использование

Microsoft запрещает следующее использование:

Недопустимость Использования с Высокой степенью Риска: Заказчику не разрешается использовать IBM SaaS в любых приложениях или при любых обстоятельствах, когда собой IBM SaaS может привести к смерти или тяжелым травмам людей либо нанести серьезный физический

или экологический ущерб ("Использование с Высокой степенью Риска"). Примеры Использования с Высокой степенью Риска включают, но не ограничиваются этим: использование в авиации или других видах общественного транспорта, на ядерных или химических объектах, в системах жизнеобеспечения, в имплантируемых медицинских устройствах, автомобилях или системах вооружения. К Использованию с Высокой степенью Риска не относится использование IBM SaaS в целях администрирования, для хранения данных конфигурации, в инструментах разработки и/или конфигурирования либо в других приложениях, не предназначенных для управления, сбоя которых не сможет привести к смерти, травмам физических лиц либо нанести серьезный физический или экологический ущерб. Такие приложения, не осуществляющие управление, могут взаимодействовать с приложениями, которые осуществляют управление, но не должны непосредственно или опосредованно отвечать за функцию управления.

7.9 Информация о Профиле пользователя IBM SaaS

При использовании Заказчиком IBM SaaS Заказчик может сконфигурировать IBM SaaS таким образом, чтобы имена Пользователей SaaS, относящихся к его организации, были видны другим заказчикам SaaS.

В случае выбора этого параметра Заказчик признает и согласен с тем, что: (i) Пользователь IBM SaaS может разместить информацию о своем имени, должности, названии компании, а также фотографии в составе профиля ("Профиль") и этот Профиль может просматриваться другими Пользователями IBM SaaS в пределах вашей организации или в пределах SaaS, и (ii) Заказчик в любое время может попросить исправить или удалить Профиль Пользователя IBM SaaS из IBM SaaS, после чего этот Профиль будет исправлен или удален, однако удаление может воспрепятствовать осуществлению доступа к IBM SaaS.

7.10 Ссылки на веб-сайты третьих лиц или иные службы

Если Заказчик или Пользователь IBM SaaS передает Содержимое на веб-сайт или в иную службу третьего лица, которые связаны ссылкой или становятся доступными через IBM SaaS, Заказчик и Пользователь IBM SaaS предоставят IBM согласие на осуществление любой такой передачи Содержимого, но подобное взаимодействие происходит исключительно между Заказчиком и веб-сайтом или службой третьего лица. IBM не дает никаких гарантий и не делает никаких заявлений о таких веб-сайтах или службах третьих лиц и не будет нести ответственность за такие веб-сайты или службы третьих лиц.

7.11 Соответствие стандарту Safe Harbor

IBM придерживается установленных Министерством торговли США принципов Safe Harbor (US-EU Safe Harbor Framework), которые касаются сбора, использования и хранения информации, собираемой в странах ЕС. Чтобы получить более подробную информацию о принципах Safe Harbor или ознакомиться со свидетельством о сертификации IBM, посетите веб-сайт <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Технология cookies

Заказчик осведомлен и согласен с тем, что IBM может, в рамках обычного функционирования и поддержки IBM SaaS, собирать персональную информацию о Заказчике (сотрудниках и подрядчиках Заказчика), связанную с использованием IBM SaaS, с помощью отслеживания действий и других технологий. IBM делает это для сбора статистических данных об использовании и информации об эффективности IBM SaaS с целью повышения качества обслуживания пользователей и/или настройки взаимодействия с Заказчиком. Заказчик подтверждает, что он получил или получит необходимые согласия, позволяющие IBM обрабатывать собранную персональную информацию для вышеуказанных целей в пределах IBM, компаний, входящих в состав IBM, и ее субподрядчиков, в тех странах, где IBM и ее субподрядчики ведут свою деятельность, с соблюдением применимых законов. IBM будет выполнять запросы, поступившие от сотрудников и подрядчиков Заказчика, о доступе, изменении, исправлении или удалении собранной персональной информации, относящейся к ним.

7.13 Место извлечения выгоды

Налоги, если они применимы, зависят от местоположения, в котором, по указанию Заказчика, извлекается выгода из IBM SaaS. IBM будет начислять налоги, считая бизнес-адрес, указанный при заказе IBM SaaS, основным местом извлечения выгоды, если Заказчик не предоставит IBM дополнительную информацию. Заказчик несет ответственность за актуальность такой информации и сообщение IBM о любых изменениях.

Приложение А

1. Предложения

IBM предлагает данные услуги в качестве готовых комплектов, отдельных услуг или дополнений.

1.1 Пакет предложений IBM SaaS

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

1.2 Отдельные предложения 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 Дополнения к предложениям IBM SaaS

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	Нет	Нет	Нет
Connections Meetings Audio	•	•	Нет	•	Нет	Нет
Traveler for SmartCloud Notes	✓	Нет	Нет	Нет	•	•
Connections Archive Essentials	•	Нет	Нет	Нет	•	•
BlackBerry	•	Нет	Нет	Нет	•	Нет
Дополнительные ресурсы хранения для совместной работы	•	•	•	Нет	Нет	Нет

✓ – Включено

• – Доступно

Нет – Недоступно

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Все функции Connections Social
- Мгновенный обмен сообщениями – Общение с отдельными пользователями и группами пользователей в режиме реального времени, возможность получать информацию о доступности для сетевого общения тех или иных контактных лиц, создавать специализированные группы и вводить контактную информацию. Эта функция доступна как в браузере, так и в полнофункциональном клиенте, который можно скачать.
- Средства проведения веб-конференций – веб-собрания в онлайн-режиме с использованием помещения для собраний, которое всегда готово к использованию и предоставляется по требованию без необходимости резервирования, с возможностью совместного использования приложений и рабочей панели компьютера, с поддержкой нескольких выступающих, с функциями голосования и чата. Возможность проведения собраний с любыми пользователями, не относящимися к вашей организации, допускается максимум 200 участников. Для внутрикорпоративных собраний требуется подписка на эту услугу всех внутренних участников.
- Docs – Функции обработки текстов, редакторы электронных таблиц и презентаций с поддержкой совместного редактирования в реальном времени, с функциями добавления комментариев и дискуссий, а также с возможностью управления версиями файлов из IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Функции электронной почты и календаря с использованием интерфейса настольного компьютера и веб-интерфейса; включает интегрированные средства мгновенного обмена сообщениями, защиту от спама и вирусов, а также поддержку интеграции гибридных приложений. Выделенный для каждого пользователя IBM SaaS объем почтового ящика составляет 25 гигабайт.
- Traveler for SmartCloud Notes – Возможность использования электронной почты, функций календаря и списков контактных лиц на поддерживаемых мобильных устройствах. Возможность двусторонней синхронизации электронной почты, записей календаря и списков контактных лиц для поддерживаемых мобильных устройств, осуществляемой в ручном режиме (по запросу) или по расписанию.
- Мобильные приложения для IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime.
- Доступ с правами гостя – Возможность приглашать к общению пользователей с правами гостя, которые могут сотрудничать и работать с контентом, к которому им предоставлен доступ, с использованием подмножества функций совместной работы и проведения собраний.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Все функции Connections Social
- Мгновенный обмен сообщениями – Общение с отдельными пользователями и группами пользователей в режиме реального времени, возможность получать информацию о доступности для сетевого общения тех или иных контактных лиц, создавать специализированные группы и вводить контактную информацию. Эта функция доступна как в браузере, так и в полнофункциональном клиенте, который можно скачать.
- Средства проведения веб-конференций – веб-собрания в онлайн-режиме с использованием помещения для собраний, которое всегда готово к использованию и предоставляется по требованию без необходимости резервирования, с возможностью совместного использования приложений и рабочей панели компьютера, с поддержкой нескольких выступающих, с функциями голосования и чата. Возможность проведения собраний с любыми пользователями, не относящимися к вашей организации, допускается максимум 200 участников. Для внутрикорпоративных собраний требуется подписка на эту услугу всех внутренних участников.
- Мобильные приложения для IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Доступ с правами гостя – Возможность приглашать к общению пользователей с правами гостя, которые могут сотрудничать и работать с контентом, к которому им предоставлен доступ, с использованием подмножества функций совместной работы и проведения собраний.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Социальная информационная панель – Единое представление вашей социальной бизнес-сети с доступом к приложениям и собраниям, а также представление событий и контента с возможностью доступа к текущим рабочим заданиям, форумам поддержки, профилям и информации об использовании ресурсов хранения.
- Участники – Управление профилями и контактами в бизнес-сети, как в пределах, так и за пределами своей организации.
- Хранение и совместное использование файлов – Возможность загружать и хранить файлы в централизованной библиотеке, причем доступом к ним можно управлять, определяя их как частные или используемые совместно с отдельными пользователями или группами пользователей, имеющими права только на чтение (читатели) или на создание и изменение (авторы). Предоставляется различная информация о файлах, в том числе об их обновлениях, версиях, комментариях к ним, хронологии загрузок, тегировании и добавлении/удалении из библиотеки. Подключаемые модули, поддерживающие передачу файлов с рабочих станций в облачную среду, доступны для скачивания.
- Сообщества, блоги и вики – Возможность сотрудничества с другими пользователями с функцией совместного использования файлов, операций и закладок, возможность создавать и совместно использовать новые сообщества с настраиваемыми разрешениями на доступ, осуществлять поиск контента в рамках сообщества, отправлять электронные письма его участникам, создавать опросы и управлять ими, создавать вики, традиционные блоги и блоги для обмена идеями, а также дискуссионные форумы.
- Операции – Рабочее пространство группы, где можно отслеживать выполнение текущих задач, получать информацию и узнавать о действиях, связанных с определенными темами или собраниями.
- Мгновенный обмен сообщениями – Общение с отдельными пользователями и группами пользователей в режиме реального времени, возможность получать информацию о доступности для сетевого общения тех или иных контактных лиц, создавать специализированные группы и вводить контактную информацию.
- Мобильные приложения для IBM Connections и IBM Sametime
- Доступ с правами гостя – Возможность приглашать к общению пользователей с правами гостя, которые могут сотрудничать и работать с контентом, к которому им предоставлен доступ, с использованием подмножества функций совместной работы и проведения собраний.

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Веб-собрания в онлайн-режиме с использованием помещения для собраний, которое всегда готово к использованию и предоставляется по требованию без необходимости резервирования, с возможностью совместного использования приложений и рабочей панели компьютера, с поддержкой нескольких выступающих, с функциями голосования и чата. Данную услугу следует приобрести, если необходимо проводить собрания с максимальным числом участников 14 или максимальным числом слушателей 199. Можно приобрести также версию Enterprise Deployment, в которой внутренние участники подписаны на услугу. Во всех собраниях допускается неограниченное участие слушателей, не относящихся к вашей компании.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Мгновенный обмен сообщениями с контактными лицами из списка, контроль присутствия и аудио-/видеоконференции в режиме "точка-точка", доступные через браузер, встроенный клиент Notes, автономный клиент или мобильное приложение.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Клиент IBM Notes (включает скачивание ПО), а также электронная почта, календарь и контактная информация в облачной среде на основе веб-браузера, в том числе такие функции, как опережающий ввод адресов, создание пользователем папок для электронной почты, делегирование полномочий в отношении электронной почты и календаря. Учетная запись компании Заказчика может быть настроена только в составе услуги или в виде гибридной конфигурации (гибридная конфигурация предполагает интеграцию с локальной средой Domino).

- Интегрированная система мгновенного обмена сообщениями
- Защита от спама и вирусов
- Выделенный для каждого пользователя IBM SaaS объем почтового ящика составляет 25 гигабайт.
- Предложение включает одну лицензию с фиксированным сроком на IBM Domino Enterprise Client Access в расчете на каждого пользователя SmartCloud Notes. Это позволяет пользователям осуществлять доступ к IBM SmartCloud Notes и локальным приложениям IBM Domino с использованием браузера или клиента IBM Notes. Для размещенных на предприятии Заказчика серверов приложений Domino необходимо отдельно приобрести разрешения на основе PVU.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Доступ к электронной почте, календарю и контактной информации в облачной среде только с помощью веб-браузера, в том числе такие функции, как опережающий ввод адресов, создание пользователем папок для электронной почты, делегирование полномочий в отношении электронной почты и календаря.
- Объем почтового ящика до 1 ГБ (используется только стандартный шаблон электронной почты, предоставляемый вместе с услугой)
- Интегрированная система мгновенного обмена сообщениями
- Защита от спама и вирусов
- Версия IBM SmartCloud Notes Entry не включает возможность доступа в режиме оффлайн, доступа на основе протокола IMAP, использования клиента IBM Notes или приобретения дополнительных услуг по миграции существующей электронной почты в состав данной услуги. Эта версия не позволяет подписчикам использовать сервисы Blackberry для своей учетной записи.
- Предложение включает одну лицензию с фиксированным сроком на IBM Domino Enterprise Client Access в расчете на каждого пользователя SmartCloud Notes Entry. Это позволяет пользователям осуществлять доступ к IBM SmartCloud Notes и локальным приложениям IBM Domino с использованием браузера. Для размещенных на предприятии Заказчика серверов приложений Domino необходимо отдельно приобрести разрешения на основе PVU.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Функции электронной почты, календаря и списков контактных лиц на основе веб-интерфейса; папка Входящей почты допускает просмотр сообщений, содержит подпапки, создаваемые системно или определяемые пользователями, и позволяет осуществлять перетаскивание сообщений в подпапки. Поддержка персональных и общекорпоративных календарей и списков контактов.
- Выделенный для каждого пользователя объем почтового ящика составляет 25 гигабайт.

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Поддержка уровня Premium, в том числе первоочередная обработка запросов и более быстрые ответы на сообщения о проблемах.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Функции обработки текстов, редакторы электронных таблиц и презентаций с поддержкой совместного редактирования в реальном времени, с функциями добавления комментариев и дискуссий, а также с возможностью управления версиями файлов из IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Услуги аудио-конференцсвязи для веб-собраний с использованием протокола VoIP (IP-телефонии), платных и бесплатных каналов телефонной связи; все пользователи могут звонить с телефона или компьютера, причем имеют возможность говорить сами и слышать собеседников, записывать и впоследствии прослушивать аудиозапись собрания.

Плата за телефонную связь зависит от страны; страны распределяются по зонам следующим образом:

Зоны платной связи:

- Зона 1 – США, Канада
- Зона 2 – Австрия, Бельгия, Франция, Германия, Гонконг, Ирландия, Италия, Япония, Нидерланды, Сингапур, Испания, Швеция, Швейцария, Соединенное Королевство
- Зона 3 – Аргентина, Австралия, Бахрейн, Бразилия, Болгария, Чили, Кипр, Чешская Республика, Дания, Эстония, Финляндия, Греция, Венгрия, Израиль, Латвия, Люксембург, Мексика, Новая Зеландия, Норвегия, Перу, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения
- Зона 4 – Китай, Индия, Литва, Малайзия, Россия, ЮАР, Южная Корея, Тайвань, Турция, Вьетнам

Зоны бесплатной связи:

- Зона 1 – США, Канада
- Зона 2 – Австралия, Австрия, Эстония, Франция, Германия, Гонконг, Ирландия, Израиль, Италия, Люксембург, Польша, Португалия, Сингапур, Испания, Швеция, Швейцария, Соединенное Королевство
- Зона 3 – Бельгия, Бразилия, Болгария, Хорватия, Кипр, Чешская Республика, Дания, Финляндия, Греция, Венгрия, Исландия, Япония, Латвия, Малайзия, Мексика, Монако, Нидерланды, Новая Зеландия, Норвегия, Панама, Россия, Словакия, Словения, Южная Корея, Таиланд
- Зона 4 – Аргентина, Багамские острова, Бахрейн, Беларусь, Босния и Герцеговина, Чили, Китай, Колумбия, Индия, Индонезия, Литва, Перу, Филиппины, Саудовская Аравия, ЮАР, Тайвань, Венесуэла, Вьетнам

Дополнительная такса на мобильную связь – Дополнительная такса применяется к звонкам с мобильных устройств на бесплатные номера в следующих странах: Австрия, Бельгия, Бразилия, Швейцария, Германия, Дания, Эстония, Испания, Венгрия, Ирландия, Италия, Нидерланды, Новая Зеландия, Португалия, Швеция, Словакия

Дополнительная такса для звонков на бесплатные номера – Дополнительная такса будет добавляться к бесплатным тарифам в тех случаях, когда участники аудиоконференции звонят на бесплатные номера в США из любых неконтинентальных регионов США, указанных ниже:

- Зона 1 – Аляска, Канада, Гуам, Гавайи, Пуэрто-Рико, Виргинские острова (США)
- Зона 2 – Ангилья, Антигуа и Барбуда, Багамские острова, Барбадос, Бермудские острова, Виргинские острова (брит.), Каймановы острова, Доминика, Доминиканская Республика, Гренада, Ямайка, Монтсеррат, Сент-Китс и Невис, Сент-Люсия, Сент-Винсент и Гренадины, Сен-Мартен, Тринидад и Тобаго, острова Теркс и Кайкос

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Возможность использования электронной почты, функций календаря и списков контактных лиц на поддерживаемых мобильных устройствах. Возможность двухсторонней синхронизации электронной почты, записей календаря и списков контактных лиц для поддерживаемых мобильных устройств, осуществляемой в ручном режиме (по запросу) или по расписанию.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Функции архивирования электронной почты и eDiscovery для заказчиков IBM SmartCloud Notes, которые позволяют классифицировать, индексировать, осуществлять поиск и извлекать содержимое электронных писем, полностью или частично, с помощью веб-интерфейса и с использованием правил длительного хранения, юридических требований о сохранности данных, аудиторской проверки и неограниченных объемов хранилищ.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Функции Blackberry Enterprise Server (BES), предоставляемые непосредственно компанией IBM.

1.18 Дополнительные ресурсы хранения для совместной работы

Дополнительные ресурсы хранения для совместной работы.

1.19 Мобильная версия

Мобильные приложения для IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings и IBM Traveler for SmartCloud Notes доступны в соответствующих хранилищах приложений.

2. Поддержка

Услуги технической поддержки IBM Connections Cloud Technical Support Services призваны помочь пользователям максимально эффективно использовать услуги SmartCloud Services. Данная дистанционная техническая поддержка дополняет работу службы поддержки Заказчика и работу ИТ-администраторов; предоставляется возможность доступа к специалистам службы поддержки IBM для решения проблем, связанных с услугами IBM SaaS, которые Заказчик не в состоянии решить самостоятельно. Поддержка стандартного уровня IBM Connections Cloud Standard Support входит в состав услуг IBM SaaS (как описано выше). Расширенная поддержка IBM Connections Cloud Advanced Support доступна в качестве отдельной услуги, приобретаемой за дополнительную плату.

Стандартная техническая поддержка IBM Connections Cloud Standard Technical Support включает поддержку в отношении проблем с уровнем серьезности 1 и поддержку в форме передачи на рассмотрение (эскалации) для проблем с другим уровнем серьезности.

Расширенная техническая поддержка IBM Connections Cloud Advanced Support включает поддержку в отношении проблем с уровнем серьезности 1 и поддержку в форме передачи на рассмотрение (эскалации) для проблем с другим уровнем серьезности, однако при этом, в отличие от стандартной поддержки, обеспечивается обработка запросов в приоритетном порядке и более короткое время ответов, а также предоставляются дополнительные услуги.

Если вы приобрели услуги Connections Cloud Services у реселлера, условия предоставления поддержки могут отличаться от вышеописанных - дополнительную информацию вы можете получить у своего реселлера.

2.1 Обязанности Заказчика

Заказчик будет предоставлять Поддержку первого уровня конечным пользователям. Данная обязанность предполагает приложение разумных с коммерческой точки зрения усилий для решения любых относящихся к Услугам вопросов и проблем, которые вы обнаружили, о которых вам сообщили ваши сотрудники или третьи лица.

Заказчик назначит и наделит полномочиями Указанных администраторов для взаимодействия со службой поддержки IBM. Указанные администраторы могут быть сотрудниками Заказчика или специально назначенными лицами. Заказчик гарантирует наличие у Указанных администраторов расширенных навыков в области услуг IBM Connections Cloud, сетевой инфраструктуры, браузеров и используемых заказчиком технологий. Указанным администраторам будут присвоены в IBM SaaS роли Администраторов или помощников Администраторов для соответствующей компании.

Заказчики должны назначить достаточное количество администраторов для поддержки своих авторизованных пользователей. Заказчики должны назначить:

- a. До 3 Администраторов для 1 – 1000 авторизованных пользователей
- b. До 6 Администраторов для 1000 – 1-000 авторизованных пользователей
- c. 7 Администраторов плюс 1 Администратор на каждые дополнительные 10000 авторизованных пользователей

2.2 Обязанности ИБМ

ИБМ предоставит Указанным администраторам Заказчика для IBM Connections Cloud доступ к услугам поддержки в отношении проблем с уровнем серьезности 1 (Severity 1 Support) и поддержки в форме передачи на рассмотрение (эскалации) (Escalation Support). Контактная информация, а также сведения о времени работы службы поддержки приведены на веб-странице поддержки SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Severity 1 Support - поддержка в отношении проблем с уровнем серьезности 1

Группа технической поддержки IBM Connections Cloud будет принимать сообщения о проблемах с уровнем Серьезности 1 круглосуточно 7 дней в неделю (в режиме 7/24). ИБМ будет прилагать разумные с коммерческой точки зрения усилия, чтобы отвечать на сообщения о проблемах с уровнем Серьезности 1 в течение двух часов.

Уровень серьезности 1 присваивается в следующих случаях:

- признается, что Услуга недоступна для всех Пользователей IBM SaaS; или
- основная функция Услуги не работает для всех Пользователей IBM SaaS; или
- большая часть Пользователей IBM SaaS в вашей компании не в состоянии использовать Услуги, что серьезно нарушает вашу бизнес-деятельность.

К проблемам с уровнем Серьезности 1 не относятся случаи недоступности Услуги в периоды запланированных простоев, а также проблемы, вызванные приложениями заказчика или третьих лиц либо оборудованием или данными заказчика.

2.2.2 Уровень серьезности

Определения всех уровней серьезности, а также соответствующие примеры приведены на вики-странице Connections Cloud Support. Адреса документов с определениями уровней серьезности могут изменяться со временем. Уровень серьезности будет присваиваться запросам на обслуживание на основании опубликованных определений уровней серьезности.

2.2.3 Escalation Support - поддержка в форме передачи на рассмотрение (эскалации)

IBM будет предоставлять Поддержку в форме передачи на рассмотрение (эскалации) в отношении проблем, относящихся к услугам IBM Connections Cloud, которые ваши Указанные администраторы не в состоянии разрешить самостоятельно.

2.2.4 Часы работы службы поддержки

Целевое время ответа и часы работы службы поддержки IBM зависят от уровня серьезности запроса на обслуживание и от уровня поддержки, на которую вы имеете право.

- Часы, в которые оказывается Стандартная поддержка в отношении проблем с уровнем Серьезности, отличным от 1, совпадают с часами работы, преимущественно принятыми в той стране, где находится ваша Организация (соответствующую информацию можно найти на странице профиля Organization Account Settings (Настройки учетной записи организации) используемой вами услуги IBM SaaS). Часы работы службы поддержки в разных странах приведены в разделе контактной информации на следующем сайте: <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Расширенная поддержка в отношении проблем с уровнем Серьезности, отличным от 1, оказывается с 20:00 восточного поясного времени (США) воскресенья до 20:00 восточного поясного времени (США) пятницы, за исключением определенных праздничных дней.
- Как Стандартную, так и Расширенную поддержку в отношении проблем с уровнем Серьезности 1 IBM оказывает круглосуточно 365 дней в году (в режиме 7x24x365).

2.2.5 Целевое время ответа службы поддержки

IBM стремится предоставлять первоначальный ответ на ваш Запрос об обслуживании в течение заявленных (опубликованных) промежутков времени. Первоначальный ответ IBM может содержать либо уведомление о получении вашего сообщения о проблеме, либо техническое решение вашей проблемы или может стать основой для определения того, какие дополнительные действия могут потребоваться для решения.

Сводная информация о целевом времени ответа от службы технической поддержки Connections Cloud

	Стандартная поддержка	Расширенная поддержка
Уровень серьезности 1	В течение двух часов (7 дней в неделю, 24 часа в сутки)	В течение 30 минут (7 дней в неделю, 24 часа в сутки)
Уровень серьезности 2	В течение двух рабочих часов	В течение одного часа
Уровень серьезности 3	В течение двух рабочих часов	В течение двух часов
Уровень серьезности 4	В течение двух рабочих часов	В течение двух часов

2.2.6 Языковая поддержка

При общении со службой поддержки и разработчиками IBM стандартно используется английский язык, если иное не указано на веб-сайте поддержки Connections Cloud. Чтобы IBM могла обеспечить максимально быструю обработку сообщений о проблемах, ваши авторизованные контактные лица должны обладать навыками общения на английском языке в бизнес-среде и при необходимости эффективно эти навыки использовать.

2.2.7 Дополнительные услуги расширенной поддержки

К дополнительным услугам, предоставляемым Заказчиком, которые имеют право на Расширенную поддержку, относятся:

- Возможность обращаться в службу Технической поддержки IBM по поводу проблем с любым уровнем Серьезности по телефону или с использованием электронных средств.
- Связь с группой, обслуживающей клиентов с правом на расширенную поддержку (Advanced Support Account Management), по электронной почте, по телефону или с использованием системы мгновенного обмена сообщениями для получения практической помощи в форме ответов на вопросы "что нового", инструкций по внедрению и освоению, подробных разъяснений и обучения, а также доступа к специализированным вспомогательным материалам сообщества пользователей Расширенной поддержки.

3. Восстановление работоспособности после чрезвычайных ситуаций и резервное копирование

У IBM есть центр восстановления в случае чрезвычайных ситуаций, который географически удален от основного центра обработки данных; этот центр снабжен необходимым оборудованием, программным обеспечением и доступом в Интернет и будет задействован в том случае, если производственные мощности IBM в основном центре обработки данных станут недоступны.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций (под чрезвычайными ситуациями понимаются "форс-мажорные" обстоятельства, к которым относятся стихийные бедствия, терроризм, забастовки, пожары, наводнения, землетрясения, массовые беспорядки, военные действия, законодательные акты, указы или ограничения, вирусы, атаки типа "отказ в обслуживании" и другие злоумышленные действия, аварии коммунальных систем и отсутствие возможности сетевого соединения или любые иные причины недоступности IBM SaaS, находящиеся вне надлежащего контроля со стороны IBM) IBM восстановит доступ Заказчика к услугам IBM SaaS следующим образом. IBM предоставит оборудование, программное обеспечение и сетевую инфраструктуру, которые позволят Заказчику возобновить доступ к IBM SaaS в течение 12 часов с момента объявления о чрезвычайной ситуации. Среда будет восстановлена на основании наиболее актуальной резервной копии Содержимого, причем при восстановлении допускается потеря набора данных не более чем за 8 часов.

4. Получение и удаление данных

IBM будет хранить данные до 90 дней после последнего дня периода подписки. До истечения периода подписки заказчики могут извлечь свои бизнес-данные или с помощью сервисных функций для скачивания содержимого, или с использованием опубликованных API-интерфейсов (<https://www.ibm.com/social>). Данные почты можно извлечь с учетом затраченных материалов и времени на консалтинговые услуги. Данные, относящиеся к предпочтениям пользователей, и другие метаданные (включая подписи для электронных писем, правила перенаправления почтовых сообщений, почтовые фильтры, способы вывода на экран календаря, но не ограничиваясь этими данными) не доступны через API-интерфейс. Если необходимы эти данные, IBM предоставит эти данные в согласованном формате с учетом затраченного времени и материалов после окончания периода подписки или пробного периода. IBM должна получить письменное уведомление о необходимости извлечения данных до окончания периода подписки. Если заказчики не потребуют возврата данных, IBM должна удалить их без возможности восстановления в соответствии с лучшими отраслевыми методами.

5. Обмен информацией

Группа по обслуживанию заказчиков (IBM Customer Services) рассылает Заказчикам сообщения, касающиеся следующих тем:

а. Обновления для Услуги

Эти электронные уведомления, направляемые администраторам заказчиков, касаются видимых изменений услуги, новых функций или же содержат требования IBM к Заказчикам обеспечить использование услуг в полном объеме. Обычно такие уведомления посылаются за 2 недели до тех выходных, в которые происходит переход на новый выпуск, если от Заказчика не требуется никаких действий. Если необходимо предпринять какие-либо действия, например изменить сетевую инфраструктуру, либо если требуются инструкции для пользователей, посылаются дополнительные предварительные уведомления.

б. Уведомления об обслуживании

Эти электронные сообщения подтверждают Заказчикам, что будут использованы выделенные / запланированные перерывы на техническое обслуживание. Обычно такие уведомления посылаются за 3 дня, напоминая о предстоящем перерыве на обслуживание. После окончания техобслуживания посылаются уведомления о его завершении. Информацию о следующем перерыве на техобслуживание можно также найти по адресу: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Подписчики не получают таких электронных уведомлений, которые направляются назначенным администраторам / получателям. Вместо этого подписчики видят объявление о техобслуживании в браузере за 3 дня до предстоящего перерыва на обслуживание.

в. Уведомления об инцидентах

Группа IBM по обслуживанию заказчиков незамедлительно уведомит Заказчиков по нескольким коммуникационным каналам (веб-страница ЦОД с данными о текущем состоянии, СМС-сообщения (по подписке), а также регулярно и часто рассылаемые сообщения по электронной почте) о состоянии службы и ее восстановлении. Такие сообщения обычно рассылаются во время аварийной ситуации, если IBM подтверждает наличие проблемы; целью рассылки является уведомление Заказчиков о том, что ведутся работы по устранению неисправностей, а после разрешения проблемы - сообщение о возвращении в нормальное рабочее состояние. Заказчикам посылаются уведомления об инцидентах, затрагивающих полный спектр услуги. Если проблемы незначительные либо затрагивают лишь одного или нескольких Заказчиков, IBM может не отправлять уведомления.