

IBM Connections Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (stiahnutie klienta na použitie s 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. Oprávnený užívateľ je merná jednotka, na základe ktorej je možné kúpiť službu IBM SaaS. Autorizovaný užívateľ je jedinečná osoba, ktorá má pridelený prístup do IBM SaaS. Zákazník musí zaobstarať oddelené, vyhradené oprávnenia pre každého Autorizovaného užívateľa, ktorý pristupuje na ponuku IBM SaaS akýmkoľvek spôsobom, či priamo alebo nepriamo (napríklad: cez multiplexný program, alebo aplikačný server) prostredníctvom ľubovoľných prostriedkov. Oprávnenie pre Oprávneného používateľa je jedinečné a vzťahuje sa výlučne na daného Oprávneného používateľa, nie je ho možné zdieľať, ani postúpiť inak ako trvalým prevodom oprávnení Oprávneného používateľa na inú osobu.
- b. Hostiteľ s až X účastníkmi je merná jednotka, na základe ktorej možné kúpiť službu IBM SaaS. Hostiteľ je špecifický užívateľ s prístupovými právami k osobnému kontu, ktoré mu umožňujú uskutočňovať neobmedzený počet schôdzok maximálne s počtom účastníkov, ktorý je uvedený v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení. Súčasne môže jeden Hostiteľ usporiadať len jedno stretnutie.
- c. Minúta je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Minúty, ktorý bude pokrývať celkový počet celých alebo čiastkových Minút používania služby IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastočný mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá sa bude účtovať Zákazníkovi. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné Zákazníkovy využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce viac používať službu IBM SaaS a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí svojmu obchodnému zástupcovi IBM alebo partnerovi IBM Business Partner odovzdať písomnú žiadosť o zrušenie služby IBM SaaS pre Zákazníka najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si

musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Technická podpora pre IBM SaaS je započítaná počas Doby predplatného. Podrobný popis možností technickej podpory je uvedený na stránke <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Položky, ktoré nepokrýva Technická podpora

Technická podpora nezahŕňa:

- a. pomoc pri navrhovaní a vývoji aplikácií;
- b. pomoc pri problémoch vyplývajúcich z používania služby IBM SaaS Zákazníkom v inom ako určenom operačnom prostredí;
- c. pomoc s produktmi a službami Zákazníka alebo tretích strán alebo pri problémoch vyplývajúcich z používania IBM SaaS s produktmi alebo službami Zákazníka alebo tretích strán.

6. Aktivačný softvér

Súčasťou ponuky IBM SaaS môže byť aktivačný softvér. Aktivačný softvér môže Zákazník použiť v spojitosti s používaním ponuky IBM SaaS a to spôsobom, ktorý je popísaný v dokumentácii alebo v licencií, počas doby predplatného služby IBM SaaS. V rozsahu, v akom aktivačný softvér obsahuje vzorový kód, Zákazník má tiež právo vytvárať odvodené diela na základe tohto vzorového kódu a používať tieto diela v súlade s týmto udelením oprávnenia. Aktivačný softvér sa poskytuje v súlade s podmienkami Potvrdenia o úrovni poskytovaných služieb, ak sa poskytuje toto potvrdenie, ako súčasť ponuky služby IBM SaaS, pričom tento softvér sa poskytuje „TAK AKO JE“.

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Ďalšie obmedzenia

Okrem obmedzení, zapracovaných v Zmluve, Zákazník nesmie:

- a. IBM SaaS používať "prechodne" pre hosťovskú spoluprácu medzi externými hosťovskými užívateľmi bez aktívnej účasti Zákazníka.

7.2 Podmienky udelenia oprávnení pre službu IBM SmartCloud Notes

Používanie služby IBM SmartCloud Notes zo strany Zákazníka je podmienené zakúpením niektorého z nasledujúcich oprávnení:

- a. Potvrdenie o oprávnení pre službu IBM SmartCloud Notes alebo IBM Connections Cloud S1; alebo
- b. Potvrdenie o oprávnení pre službu IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up alebo IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; a
- c. Potvrdenie o oprávnení pre službu a aktívna zmluva o Registrácii a podpore pre všetkých Oprávnených užívateľov pre niektorý z nasledujúcich programov: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express alebo IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Upozornenie týkajúce sa schôdzok

SLUŽBY IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD A IBM CONNECTIONS CLOUD S2 MÔŽU UMOŽŇOVAŤ ZÁKAZNÍKOM SLUŽBY IBM SAAS ZAZNAMENÁVANIE SCHÔDZOK. ZÁKONY NIEKTORÝCH JURISDIKCIÍ MÔŽU PRED NAHRÁVANÍM KOMUNIKÁCIE POŽADOVAŤ SÚHLAS ZÚČASTNENÝCH JEDNOTLIVCOV. Zákazník zabezpečí, že Užívateľia IBM SaaS získajú všetky potrebné povolenia a vydajú všetky potrebné prehlásenia pred nahrávaním schôdzok.

7.4 Upozornenie ohľadom filtrovania Obsahu

Služby IBM SmartCloud Notes a IBM Web Mail Cloud využívajú nástroje na monitorovanie služby IBM SaaS a preskúvanie útokov prostredníctvom nevyžiadanej pošty a vírusov a využívajú proprietárne, ako aj štandardizované technologické postupy s cieľom blokovat' alebo filtrovat' Obsah, ktorý sa zdá byť nežiaducim a hromadným alebo je škodlivého charakteru. Spoločnosť IBM si vyhradzuje právo (nemá však žiadnu povinnosť) blokovat' komunikácie z iných entít na Internete. Spoločnosť IBM si vyhradzuje právo (nevyplýva jej však z tejto skutočnosti žiadna povinnosť) sledovat', revidovat', označovat', filtrovat', modifikovat', odmietnuť alebo odstrániť ľubovoľný alebo všetok Obsah.

7.5 Host'ovský užívateľ

Host'ovský užívateľ je užívateľ služby IBM SaaS, ktorý má oprávnenie od Zákazníka na prístup k službe IBM SaaS za účelom výmeny údajov so Zákazníkom alebo za účelom použitia služby IBM SaaS v mene Zákazníka. Všetci Host'ovskí užívatelia musia byť Oprávnení užívatelia. Môže sa vyžadovať, aby Host'ovskí užívatelia Zákazníka potvrdili online zmluvu poskytnutú spoločnosťou IBM, aby mohli pristupovať k službe IBM SaaS a používať ju. Zákazník je zodpovedný za týchto Host'ovských užívateľov vrátane bez obmedzenia a) všetkých nárokov zo strany Host'ovských užívateľov vzťahujúcich sa na IBM SaaS, alebo b) ľubovoľného nesprávneho použitia IBM SaaS týmito Host'ovskými užívateľmi.

7.6 Obmedzenia Navýšenia

Pre ponuky Navýšenia sa vyžaduje, aby Zákazník už mal zakúpené príslušné licenčné oprávnenia pre súvisiace programy IBM. Zákazníkové oprávnenia na Navýšenie SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkové oprávnenia na súvisiaci program IBM.

Navýšenie SaaS nezahŕňa Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Počas Doby predplatného ponuky Navýšenia služby SaaS musí mať Zákazník aktuálnu a aktívnu službu Registrácie a podpory pre oprávnenia pre program IBM používané v spojení s oprávneniami pre ponuku Navýšenia služby SaaS. V prípade, že dôjde k ukončeniu Zákazníckovej licencie na súvisiaci program IBM alebo Zákazníkovho Predplatného a podpory pre súvisiaci program IBM, skončí sa aj Zákazníkové právo na využívanie Navýšenia SaaS.

7.7 Podmienky spoločnosti Oracle vzťahujúce sa na služby Connections Docs a Connections Meetings

Táto služba IBM SaaS obsahuje technológiu filtrovania a zobrazovania dokumentov Outside In („Technológia Outside In“) poskytovanú spoločnosťou Oracle USA, Inc. („Oracle“). Pojem „Technológia Outside In“ zahŕňa aj všetky technológie, ktoré spoločnosti Oracle poskytujú jej dodávateľia na základe licencie. V týchto Podmienkach používania a zmluve, ktorej podliehajú, bude pojem „Dodávateľ spoločnosti IBM“ zahŕňať aj spoločnosť Oracle a jej dodávateľov. Aby mohol Zákazník využívať Technológiu Outside In, okrem podmienok a ustanovení uvedených v týchto Podmienkach používania a zmluve, ktorej podliehajú, výslovne súhlasí aj s nasledujúcimi ustanoveniami: (1) Spoločnosť Oracle USA, Inc. je treťou účastníckou stranou týchto Podmienok používania a zmluve, ktorej podliehajú, (2) Zákazník môže predplatné služby IBM SaaS previesť iba po poskytnutí písomného oznámenia spoločnosti IBM vopred a po splnení ďalších príslušných podmienok v súlade s ustanoveniami v týchto Podmienkach používania a zmluve, ktorej podliehajú, (3) Zákazník nesmie zverejňovať výsledky vykonaných testov výkonnosti Technológie Outside In bez predchádzajúceho písomného súhlasu, (4) spoločnosť IBM môže informovať svojich dodávateľov o výsledkoch overovania súladu v súvislosti s komponentmi poskytnutými týmito dodávateľmi spoločnosti IBM, (5) v rozsahu povolenom príslušnými právnymi predpismi sa zákon UCITA („Uniform Computer Information Transactions Act“) nebude uplatňovať.

7.8 Zakázané použitie

Nasledujúce použitia sú zakázané spoločnosťou Microsoft:

Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom: Zákazník nesmie používať službu IBM SaaS v situáciách, v ktorých by zlyhanie služby IBM SaaS mohlo spôsobiť smrť alebo vážne fyzické zranenie akejkoľvek osoby alebo závažné fyzické alebo ekologické škody („Použitie v situáciách s vysokým rizikom“). Príkladmi použitia v situáciách s vysokým rizikom sú, okrem iných: letectvo alebo iné ľudské hromadné dopravné prostriedky, jadrové alebo chemické zariadenia, systémy na podporu životných funkcií, implantovateľné zdravotnícke zariadenia, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Použitie v situáciách s vysokým rizikom nezahŕňa použitie služby IBM SaaS na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobilo smrť, fyzické zranenie alebo závažné fyzické alebo ekologické škody. Tieto nekontrolované aplikácie môžu komunikovať s aplikáciami vykonávajúcimi kontrolu, avšak nesmú byť priamo či nepriamo zodpovedné za kontrolnú funkciu.

7.9 Informácie o profile Užívateľa služby IBM SaaS

V rámci používania služby IBM SaaS zo strany Zákazníka môže Zákazník nakonfigurovať službu IBM SaaS tak, aby boli mená Užívateľov služby SaaS v organizácii Zákazníka viditeľné pre iných zákazníkov služby SaaS.

Nastavením tejto možnosti Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že: (i) Užívateľia služby IBM SaaS môžu v rámci svojho profilu v službe IBM SaaS („Profil“) odosielať mená Užívateľov, pracovné pozície, názvy spoločností a fotografie a tento Profil môžu zobrazíť iní Užívateľia služby IBM SaaS v rámci organizácie Zákazníka alebo v rámci služby SaaS, a (ii) Zákazník môže kedykoľvek požiadať o opravu alebo odstránenie Profilu Užívateľa služby IBM SaaS a tento Profil bude opravený alebo odstránený, pričom odstránenie môže brániť v prístupe k službe IBM SaaS.

7.10 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ IBM poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

7.11 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Ďalšie informácie o certifikácii Bezpečný prístav a prehlásenie o certifikácii spoločnosti IBM nájdete na stránke <http://safeharbor.export.gov/companynfo.aspx?id=20133>.

7.12 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívite služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spoločnosť IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

7.13 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

Príloha A

1. Ponuky

Spoločnosť IBM ponúka tieto služby ako predpripravené plány, samostatné služby alebo ako prídavné moduly.

1.1 Integrovaná ponuka 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 Samostatné ponuky 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 Prídavné moduly pre ponuku IBM SaaS

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii
Connections Meetings Audio	•	•	nie je k dispozícii	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii
Traveler for SmartCloud Notes	✓	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	•	•
Connections Archive Essentials	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	•	•
BlackBerry	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	•	nie je k dispozícii
Ďalší priestor na spoluprácu	•	•	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii

- ✓ – Zahnuté
- – K dispozícii
- nie je k dispozícii – nie je k dispozícii

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Všetky funkcie vydania Connections Social
- Instant Messaging – Komunikácia s inými osobami a skupinami v reálnom čase, zobrazovanie dostupnosti kontaktov, vytváranie voliteľných skupín a kontaktných informácií. Táto funkcia je dostupná prostredníctvom webového prehliadača aj klienta, ktorého si Zákazník môže stiahnuť.
- Webové konferencie – Online webové schôdzky prostredníctvom vždy pripravenej miestnosti pre schôdze bez potreby rezervácie so zdieľaním aplikácií a pracovnej plochy, podporou pre viacero prezentujúcich, hlasovaním a online konverzáciou. Organizujte schôdzky s až 200 účastníkmi s kýmkoľvek mimo vašej spoločnosti. Schôdzky v rámci spoločnosti vyžadujú predplatné zo strany všetkých interných účastníkov.
- Dokumenty – Textové editory, editory tabuľkových hárkov a prezentácií s podporou pre spoločnú úpravu v reálnom čase a kontextové komentáre a diskusie a so správou verzií súborov pre službu IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Lokálne nainštalovaná a webová poštová schránka a kalendár vrátane integrovaného posielania okamžitých správ s ochranou pred nevyžiadanou poštou a vírusmi a podporou pre hybridnú integráciu. Vyhradených 25 GB úložného priestoru pre poštové schránky jednotlivých užívateľov služby IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Poskytovanie pošty, kalendára a kontaktov na podporovaných mobilných zariadeniach. Podpora pre dvojcestnú, nevyžiadajú, manuálnu alebo plánovanú synchronizáciu e-mailov, elektronických kalendárov a elektronických kontaktov pre podporované zariadenia.
- Mobilné aplikácie pre IBM Connections, IBM Meetings a IBM Sametime
- Host'ovský prístup – Schopnosť pozývať hostí, ktorí môžu spolupracovať a pracovať s obsahom, ktorý sa s nimi zdieľa, prostredníctvom podмноžiny funkcií na spoluprácu a vedenie schôdzok služby.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Všetky funkcie vydania Connections Social
- Instant Messaging – Komunikácia s inými osobami a skupinami v reálnom čase, zobrazovanie dostupnosti kontaktov, vytváranie voliteľných skupín a kontaktných informácií. Táto funkcia je dostupná prostredníctvom webového prehliadača aj klienta, ktorého si Zákazník môže stiahnuť.
- Webové konferencie – Online webové schôdzky prostredníctvom vždy pripravenej miestnosti pre schôdze bez potreby rezervácie so zdieľaním aplikácií a pracovnej plochy, podporou pre viacero prezentujúcich, hlasovaním a online konverzáciou. Organizujte schôdzky s až 200 účastníkmi s kýmkoľvek mimo vašej spoločnosti. Schôdzky v rámci spoločnosti vyžadujú predplatné zo strany všetkých interných účastníkov.
- Mobilné aplikácie pre IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Host'ovský prístup – Schopnosť pozývať hostí, ktorí môžu spolupracovať a pracovať s obsahom, ktorý sa s nimi zdieľa, prostredníctvom podмноžiny funkcií na spoluprácu a vedenie schôdzok služby.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Riadiaci panel sociálnej siete – Prehľadné zobrazenie podnikovej sociálnej siete s prístupom k aplikáciám a schôdzkam, zobrazenie udalostí a obsahu s prístupom k nedokončeným úlohám, diskusným fórám podpory, profilom a k informáciám o úložnom priestore.
- Ľudia – Spravujte svoj profil a kontakty vo vašej obchodnej sieti v rámci vašej organizácie aj mimo nej.
- Úložný priestor pre súbory a zdieľanie súborov – Možnosť prenášať súbory do a ukladať ich v centralizovanej knižnici, v ktorej je možné prístup riadiť a obmedziť na súkromný alebo zdieľať súbory s jednotlivými užívateľmi alebo skupinami, ako sú čitatelia alebo autori. K dispozícii sú rôzne informácie o súborech, ako sú napríklad informácie o aktualizáciách, komentáre, história sťahovania, značky a informácie o vyhradení súborov v systéme a o ich vrátení do systému. Moduly plug-in na podporu prenosu súborov z pracovnej plochy sú k dispozícii na stiahnutie.

- Komunity, blogy a stránky wiki – Možnosť spolupráce s ostatnými ľuďmi prostredníctvom zdieľaných súborov, aktivít a záložiek, možnosť vytvárania a zdieľania nových komunít s prispôbenými povoleniami, vyhľadávanie obsahu v komunitách, posielanie e-mailov v rámci komunity, vytváranie a správa prieskumov v rámci komunit, vytváranie stránok wiki, blogov a blogov prezentujúcich nové názory a diskusných fór.
- Aktivity – Priestor, v ktorom môže tím sledovať zadané úlohy a informácie a akcie týkajúce sa témy alebo schôdzky.
- Instant Messaging – Komunikácia s inými osobami a skupinami v reálnom čase, zobrazovanie dostupnosti kontaktov, vytváranie voliteľných skupín a kontaktných informácií.
- Mobilné aplikácie pre IBM Connections a IBM Sametime
- Host'ovský prístup – Schopnosť pozvať hostí, ktorí môžu spolupracovať na obsahu, ktorý sa s nimi zdieľa, pomocou podмноžiny funkcií na sociálnu spoluprácu a schôdzok služby

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Online webové schôdzky prostredníctvom vždy pripravených miestností dostupných na požiadanie bez nutnosti rezervácie so zdieľaním aplikácií a pracovnej plochy, podporou pre viacerých prezentujúcich, hlasovanie a online konverzácie. Túto službu si môžete kúpiť s možnosťou host'ovania schôdzok s až 14 alebo až 199 účastníkmi. K dispozícii je tiež ako podnikové nasadenie, v rámci ktorého majú interní účastníci službu predplatenú. Účastníkom mimo vašej spoločnosti môžete tiež povoliť neobmedzený prístup k vašim schôdzkam.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Aplikácia Instant Messaging so zoznamom kontaktov, upovedomení o prítomnosti a audio/video hovormi medzi dvomi bodmi, ktorá je dostupná prostredníctvom webového prehliadača, vloženého klienta Notes, samostatného klienta alebo mobilnej aplikácie.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Klient IBM Notes (zahŕňa sťahovanie softvéru) a webová pošta, kalendár a kontaktné informácie v cloude vrátane funkcie automatického dokončovania adries pri ich zadávaní, vlastných poštových priečinkov a funkcie delegovania pošty a kalendárov. Konto spoločnosti Zákazníka sa môže nastaviť v konfigurácii iba služba alebo v hybridnej konfigurácii (hybridná konfigurácia sa integruje s lokálnym prostredím Domino).
- Integrované posielanie okamžitých správ
- Ochrana pred nevyžiadanou poštou a vírusmi
- 25 GB úložného priestoru pre poštovú schránku každého užívateľa služby IBM SaaS
- Zahŕňa jednu časovo obmedzenú licenciu na službu IBM Domino Enterprise Client Access pre každého užívateľa SmartCloud Notes. Prostredníctvom tejto služby môžu užívatelia lokálne pristupovať k aplikáciám IBM SmartCloud Notes a IBM Domino prostredníctvom webového prehliadača alebo klienta IBM Notes. Pre lokálne aplikačné servery Domino je potrebné samostatne zakúpiť jednotky PVU.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Prístup výhradne cez webové rozhranie k e-mailom, kalendárom a informáciám o kontaktoch v cloude vrátane funkcie automatického dokončovania adries pri ich zadávaní, vlastných poštových priečinkov a funkcie delegovania pošty a kalendárov.
- Poštová schránka s kapacitou 1 GB (iba štandardná šablóna pošty poskytovaná službou)
- Integrovaný Instant Messaging
- Ochrana pred nevyžiadanou poštou a vírusmi
- IBM SmartCloud Notes Entry nezahŕňa prístup offline, prístup cez protokol IMAP, používanie klienta IBM Notes a ani neposkytuje možnosť zmluvne čerpať ďalšie služby na migráciu existujúcej pošty do služby. Neumožňuje predplatiteľom používať služby BlackBerry so svojim kontom.
- Zahŕňa jednu časovo obmedzenú licenciu na službu IBM Domino Enterprise Client Access pre každého užívateľa SmartCloud Notes Entry. Prostredníctvom tejto služby môžu užívatelia lokálne pristupovať k aplikáciám IBM SmartCloud Notes a IBM Domino prostredníctvom webového prehliadača. Pre lokálne aplikačné servery Domino je potrebné samostatne zakúpiť jednotky PVU.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Webová pošta, kalendár a kontakty so schránkou došlých správ, ktorá poskytuje zobrazenie správ, priečinky vytvorené systémom a užívateľom a možnosť presúvať správy do priečinkov pomocou myši. Podpora osobných a podnikových kalendárov a zoznamov kontaktov.
- 25 GB úložného priestoru v poštovej schránke každého užívateľa

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Prémiová úroveň podpory zahŕňajúca spracovanie priorít a rýchlejšiu odozvu na nahlásené problémy.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Editory na úpravu textu, tabuliek a prezentácií s podporou pre súčasnú úpravu v reálnom čase a kontextové komentáre a diskusie a správou verzií súborov zo služby IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audiokonferencie vo webových schôdzkach pri volaní cez VoIP alebo bezplatnú alebo spoplatnenú linku, v ktorých môžu všetci užívatelia na svojich počítačoch alebo telefónoch vytočiť číslo konferencie a v rámci schôdzky počúvať a hovoriť a nahrávať a prehrávať jej obsah.

To, či budú hovory bezplatné, závisí od konkrétnej volanej krajiny, pričom tieto krajiny sú rozdelené do nasledujúcich zón:

Spoplatnené zóny:

- Zóna 1 – USA, Kanada
- Zóna 2 – Rakúsko, Belgicko, Francúzsko, Nemecko, Hongkong, Írsko, Taliansko, Japonsko, Holandsko, Singapur, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Spojené kráľovstvo
- Zóna 3 – Argentína, Austrália, Bahrajn, Brazília, Bulharsko, Čile, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Grécko, Maďarsko, Izrael, Lotyšsko, Luxembursko, Mexiko, Nový Zéland, Nórsko, Peru, Poľsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko
- Zóna 4 – Čína, India, Litva, Malajzia, Rusko, Južná Afrika, Južná Kórea, Taiwan, Turecko, Vietnam

Bezplatné zóny:

- Zóna 1 – USA, Kanada
- Zóna 2 – Austrália, Rakúsko, Estónsko, Francúzsko, Nemecko, Hongkong, Írsko, Izrael, Taliansko, Luxembursko, Poľsko, Portugalsko, Singapur, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Spojené kráľovstvo
- Zóna 3 – Belgicko, Brazília, Bulharsko, Chorvátsko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Fínsko, Grécko, Maďarsko, Island, Japonsko, Lotyšsko, Malajzia, Mexiko, Monako, Holandsko, Nový Zéland, Nórsko, Panama, Rusko, Slovensko, Slovinsko, Južná Kórea, Thajsko
- Zóna 4 – Argentína, Bahamy, Bahrajn, Bielorusko, Bosna a Hercegovina, Čile, Čína, Kolumbia, India, Indonézia, Litva, Peru, Filipíny, Saudská Arábia, Južná Afrika, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Mobilné príplatky – V nasledujúcich krajinách sa na volania na bezplatné čísla z mobilných telefónov vzťahujú ďalšie príplatky: Rakúsko, Belgicko, Brazília, Švajčiarsko, Nemecko, Dánsko, Estónsko, Španielsko, Maďarsko, Írsko, Taliansko, Holandsko, Nový Zéland, Portugalsko, Švédsko, Slovensko

Príplatky za volania na bezplatné čísla – K poplatkom za volania na bezplatné čísla sa v nekontinentálnych štátoch USA pripočítajú nasledujúce príplatky, keď užívatelia, ktorí sa zúčastňujú audio konferencie, zavolajú na bezplatné číslo v USA z niektorého z nižšie uvedených nekontinentálnych štátov USA:

- Zóna 1 – Aljaška, Kanada, Guam, Havaj, Portoriko, Americké Panenské ostrovy
- Zóna 2 – Anguilla, Antigua a Barbuda, Bahamy, Barbados, Bermudy, Britské Panenské ostrovy, Kajmanie ostrovy, Dominika, Dominikánska republika, Grenada, Jamajka, Montserrat, Svätý Krištof a Nevis, Svätá Lucia, Svätý Vincent a Grenadíny, Svätý Martin, Trinidad a Tobago, Ostrovy Turks a Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Doručovanie pošty, kalendára a kontaktov do podporovaných mobilných zariadení. Podpora pre dvojcestnú, nevyžiadanú, manuálnu alebo plánovanú synchronizáciu e-mailov, elektronických kalendárov a elektronických kontaktov pre podporované zariadenia.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Funkcie na archivovanie e-mailov a funkcie eDiscovery pre zákazníkov používajúcich IBM SmartCloud Notes, ktoré zákazníkom umožňujú klasifikovať, indexovať, prehľadávať a získavať celý alebo čiastkový obsah pošty cez webové rozhranie s využívaním politík uchovávania, pozastavení z právneho titulu, kontrolného záznamu a neobmedzeného úložného priestoru.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Hostované funkcie Blackberry Enterprise Server (BES) priamo od IBM.

1.18 Ďalší priestor na spoluprácu

Dodatočný úložný priestor pre spoluprácu.

1.19 Mobilné aplikácie

Natívne mobilné aplikácie sú k dispozícii pre produkty IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings a IBM Traveler for SmartCloud Notes v príslušných obchodoch.

2. Podpora

Služby IBM Connections Cloud Technical Support Services sú navrhnuté tak, aby pomohli užívateľom naplno využiť služby SmartCloud Services. Táto vzdialená technická podpora má dopĺňať podporu a má pomáhať personálu zodpovednému za administráciu na strane Zákazníka poskytovaním prístupu k odborníkom oddelenia podpory spoločnosti IBM v prípade problémov so službami IBM SaaS, ktoré Zákazník nedokáže riešiť sám. Prístup k službe štandardnej podpory pre službu IBM Connections Cloud Standard Support je súčasťou služieb IBM SaaS, ako je uvedené vyššie. Prístup k službám rozšírenej podpory IBM Connections Cloud Advanced Support je k dispozícii ako samostatná služba za ďalší poplatok.

Služba IBM Connections Cloud Standard Technical Support zahŕňa podporu v prípade problémov so závažnosťou 1 a eskaláciu v prípade problémov s inou závažnosťou.

Služba IBM Connections Cloud Advanced Support zahŕňa podporu v prípade problémov so závažnosťou 1 a eskaláciu v prípade problémov s inou závažnosťou s určovaním priority, rýchlejšími cieľovými reakčnými časmi a ďalšími službami podpory.

Ak si Zákazník služby Connections Cloud Services zakúpil od predajcu, podmienky podpory sa môžu líšiť, pričom v tomto prípade by mal kontaktovať predajcu, ktorý mu poskytne ďalšie informácie.

2.1 Povinnosti Zákazníka

Zákazník bude koncovým užívateľom poskytovať Podporu prvej úrovne. Táto zodpovednosť zahŕňa vyvinutie primeraného úsilia pri riešení otázok alebo problémov súvisiacich so Službami, ktoré boli zistené alebo vám boli nahlásené vašimi zamestnancami alebo externými stranami.

Zákazník určí Pomenovaných administrátorov zodpovedných za interakciu s podporou IBM. Pomenovaní administrátori budú zamestnancami Zákazníka alebo budú Zákazníkom dezignovaní. Zákazník zabezpečí, že Pomenovaní administrátori budú mať potrebné zručnosti a vedomosti v oblasti služieb IBM Connections Cloud, sietí a technológií prehliadačov a klientov. Pomenovaní administrátori budú mať v rámci firemnej organizačnej štruktúry v službe IBM SaaS rolu Administrátor alebo Asistent administrátora.

Zákazník musí určiť dostačujúci počet administrátorov, ktorí budú poskytovať podporu oprávneným užívateľom Zákazníka. Zákazník by mal určiť:

- a. 3 administrátorov pre 1 až 1 000 oprávnených užívateľov
- b. 6 administrátorov pre 1 000 až 10 000 oprávnených užívateľov
- c. 7 administrátorov plus ďalšieho 1 administrátora pre všetkých ďalších 10 000 oprávnených užívateľov

2.2 Povinnosti spoločnosti IBM

Spoločnosť IBM poskytne prístup k službám Escalation Support a k službám to Severity 1 Support Zákazníkovým Pomenovaným administrátorom služby IBM Connections Cloud. Kontaktné informácie podpory a ďalšie súvisiace informácie sú uvedené na webovej stránke podpory služby SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Podpora pri problémoch so závažnosťou 1

Tím technickej podpory pre službu IBM Connections Cloud bude v prípade problémov so závažnosťou 1 k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Spoločnosť IBM vyvinie komerčne primerané úsilie, aby reagovala na žiadosti o Podporu pri problémoch so závažnosťou 1 v priebehu dvoch hodín.

Problém so závažnosťou 1 je definovaný ako:

- Problém, kedy sa potvrdí, že je Služba nedostupná pre všetkých Užívateľov služby IBM SaaS
- Problém, kedy je hlavná funkcia Služby nefunkčná pre všetkých Užívateľov služby IBM SaaS
- Problém, kedy významná časť Užívateľov služby IBM SaaS nemôže Službu používať, čo má zásadný negatívny dopad na podnikové operácie.

Medzi problémy so Závažnosťou 1 nepatrí nedostupnosť Služby počas období plánovaných výpadkov alebo pri výskyte problémov spôsobených aplikáciami tretej strany alebo aplikáciami zákazníka alebo zariadeniami alebo údajmi Zákazníka.

2.2.2 Úroveň závažnosti

Definície všetkých úrovní závažností spolu s príkladmi nájdete na stránkach Connections Cloud Support wiki. Miesto publikovania definícií závažnosti sa môže zmeniť. Úroveň závažnosti bude priradená všetkým servisným požiadavkám na základe publikovaných definícií závažnosti.

2.2.3 Podpora eskalácie

Spoločnosť IBM bude poskytovať služby Podpory eskalácie v súvislosti s problémami týkajúcimi sa služieb IBM Connections Cloud, ktoré Pomenovaní administrátori v spoločnosti Zákazníka nebudú schopní vyriešiť.

2.2.4 Hodiny, kedy je možné kontaktovať podporu

Rýchlosť odpovede spoločnosti IBM a hodiny, počas ktorých je možné kontaktovať podporu, sa líšia v závislosti od závažnosti Servisnej požiadavky a podľa úrovne nároku na podporu.

- Hodiny, počas ktorých je možné kontaktovať Štandardnú podporu v prípade problémov so závažnosťou inou ako Závažnosť 1, sú bežné pracovné hodiny v krajine, v ktorej sa nachádza vaša organizácia a ktoré sú definované na stránke profilu s nastaveniami konta organizácie pre vašu službu IBM SaaS. Hodiny, kedy je možné kontaktovať podporu v jednotlivých krajinách, sú aktuálne publikované v časti s kontaktnými informáciami na stránke <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Hodiny, kedy je možné kontaktovať Rozšírenú podporu v prípade problémov so závažnosťou inou ako Závažnosť 1, sú od nedele 20:00 východoamerického času do piatka 20:00 východoamerického času okrem vybraných sviatkov.
- Štandardnú aj Rozšírenú podporu IBM môžete v prípade problémov so Závažnosťou 1 kontaktovať 7x24x365.

2.2.5 Cieľový reakčný čas podpory

Cieľom spoločnosti IBM je poskytnúť úvodnú odpoveď na vašu Servisnú požiadavku v rámci publikovaných cieľových reakčných časov. Naša úvodná odpoveď môže byť potvrdením prijatia vášho problému, alebo môže obsahovať riešenie vašej požiadavky, alebo môže formovať základ na určenie ďalších akcií, ktoré môže byť nutné vykonať, aby bolo možné problém po technickej stránke vyriešiť.

Prehľad cieľových reakčných časov podpory služby Cloud Technical Support

	Štandardná podpora	Rozšírená podpora
Závažnosť 1	Do dvoch hodín (7 dní v týždni, 24 hodín denne)	Do 30 minút (7 dní do týždňa a 24 hodín denne)
Závažnosť 2	Do dvoch pracovných hodín	Do jednej hodiny
Závažnosť 3	Do dvoch pracovných hodín	Do dvoch hodín
Závažnosť 4	Do dvoch pracovných hodín	Do dvoch hodín

2.2.6 Podpora jazykov

Komunikácia s tímom podpory a vývoja spoločnosti IBM bude prebiehať v anglickom jazyku, pokiaľ vo webovej lokalite podpory pre službu Connections Cloud nebude uvedené inak. Aby bolo možné problémy

riešiť čo najrýchlejšie, spoločnosť IBM požaduje, aby vaše autorizované kontakty dokázali efektívne komunikovať v angličtine v podnikovom prostredí, ak sa to bude vyžadovať.

2.2.7 Ďalšie služby Rozšírenej podpory

Medzi ďalšie služby poskytované Zákazníkom, ktorí využívajú Rozšírenú podporu, patria:

- Možnosť kontaktovať Technickú podporu IBM v prípade problému s ľubovoľnou závažnosťou telefonicky alebo elektronickou formou.
- Prístup k tímu Správy kont využívajúcich rozšírenú podporu prostredníctvom e-mailu, telefonicky alebo prostredníctvom okamžitých správ, ktorý umožňuje využívať praktickú podporu v prípade otázok ohľadne noviniek a pri hľadaní pokynov na nasadenie a prispôsobenie alebo pri hľadaní naživo poskytovaných pokynov a školení a poskytuje prístup k vyhradenej komunite Rozšírenej podpory so špecializovaným obsahom.

3. Zotavenie po havárii a zálohovanie

Spoločnosť IBM má prevádzku na zotavenie po havárii, ktoré je geograficky vzdialená od hlavného dátového centra a ktorá má požadované hardvérové a softvérové vybavenie a internetové pripojenie, ktoré sa využije v prípade, že by boli produkčné zariadenia spoločnosti IBM v hlavnom dátovom centre nedostupné.

V prípade, že nastane katastrofická situácia, čiže situácia definovaná ako „Vyššia moc“, ktorá môže byť spôsobená božím zásahom, terorizmom, aktivitami zamestnaneckých odborov, požiarom, záplavami, zemetrasením, občianskymi nepokojmi, vojnovým konfliktom, vládnymi nariadeniami, príkazmi alebo obmedzeniami, vírusmi, útokmi typu DoS a inými škodlivými aktivitami alebo ktorá môže byť spôsobená zlyhaniami obslužných programov a sieťového pripojenia alebo ľubovoľnou inou príčinou nedostupnosti služby IBM SaaS, ktorú spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť, spoločnosť IBM obnoví prístup Zákazníka k službám IBM SaaS nasledovným spôsobom. Spoločnosť IBM poskytne hardvér, softvér a sieťovú infraštruktúru, ktorá umožní Zákazníkovi získať prístup k IBM SaaS, v priebehu 12 hodín od vyhlásenia stavu katastrofy. Prostredie bude obnovené s použitím najaktuálnejšej zálohy Obsahu, pričom v obnovennej sade dát Obsahu nebude chýbať viac ako posledných 8 hodín obsahu.

4. Získavanie a odstraňovanie údajov

Spoločnosť IBM bude uchovávať údaje po dobu maximálne 90 odo dňa ukončenia predplatného. Pred ukončením predplatného môžu Zákazníci extrahovať svoje obchodné údaje zo sociálnych sietí prostredníctvom funkcií služby na sťahovanie obsahu alebo prostredníctvom zverejnených rozhraní API (<https://www.ibm.com/social>). Údaje e-mailových správ je možné extrahovať v rámci poradenských služieb. Údaje preferencií užívateľov a iné metaúdaje vrátane, ale bez obmedzenia na, podpisov e-mailových správ, pravidiel preposielania správ, poštových filtrov, možností zobrazenia kalendára, atď. nie sú dostupné prostredníctvom rozhraní API. Ak sú potrebné tieto údaje, spoločnosť IBM ich poskytne v dohodnutom formáte po ukončení predplatného alebo skúšobného obdobia. Spoločnosť IBM musí dostať písomné oznámenie o tom, že Zákazník vyžaduje tieto údaje, najneskôr v deň ukončenia predplatného. Ak Zákazník nepožiadá o vrátenie týchto údajov, spoločnosť IBM ich vymaže takým spôsobom, aby ich už nebolo možné obnoviť, v súlade s odporúčanými postupmi v odvetví.

5. Komunikácie

Komunikácie zo strany IBM Customer Services Group sa budú posielat' Zákazníkovi na nasledujúce účely:

a. Aktualizácie služieb

Tieto e-mailové oznámenia posielané administrátorom v organizácii Zákazníka budú obsahovať informácie o viditeľných zmenách v službe, nových funkciách alebo požiadavkách zo strany spoločnosti IBM, aby sa zabezpečilo, že Zákazník bude môcť v plnej miere využívať služby. V prípade, že sa nevyžadujú žiadne kroky zo strany Zákazníka, tieto oznámenia sa zvyčajne posielajú 2 týždne pred víkendom, kedy sa implementujú tieto aktualizácie. V prípade, že sa vyžadujú nejaké kroky zo strany Zákazníka, napríklad zmena v sieti alebo v pokynoch pre užívateľov, toto oznámenie sa pošle v dostačujúcom predstihu.

b. Oznámenia o údržbe

Tieto e-mailové oznámenia budú Zákazníkovi poskytovať informácie o tom, že Služba nebude dostupná v dôsledku naplánovanej údržby. Tieto oznámenia sa posielajú zvyčajne 3 dni vopred s cieľom pripomenúť plánovanú nedostupnosť služieb. Po dokončení údržby sa pošlú ďalšie

oznámenia s cieľom informovať Zákazníka o tom, že sa údržba dokončila. Informácie o ďalšej plánovanej nedostupnosti služieb v dôsledku údržby sú k dispozícii aj na adrese: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Predplatitelia nebudú dostávať priame e-mailové oznámenia, ktoré sa posielajú menovaným administrátorom a príjemcom. Miesto toho sa predplatiteľom zobrazí oznámenie o údržbe 3 dni pred odstávkou služby v dôsledku údržby v prehliadači.

c. Oznámenia o incidentoch

Tím IBM Customer Services Group bude Zákazníka bezodkladne informovať o stave zotavovania služby prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov (webová stránka stavu dátového centra, textové správy SMS (ak sú predplatené) a pravidelné a časté e-mailové správy). Tieto oznámenia sa zvyčajne posielajú vtedy, keď spoločnosť IBM potvrdí výskyt problému, s cieľom informovať Zákazníka o tom, že sa pracuje na vyriešení problému, a po vyriešení problému s cieľom informovať Zákazníka o tom, že sa obnovila normálna prevádzka služby. Oznámenia sa Zákazníkom posielajú v prípade udalostí s dopadom na celú službu. Spoločnosť IBM nemusí posielat oznámenia v prípade menej závažných problémov alebo problémov, ktoré majú dopad iba na jedného Zákazníka alebo malý počet Zákazníkov.