

IBM Connections Cloud

Pogoje uporabe sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument z naslovom IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki je na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru kolizije med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe 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 za največ 14 udeležencev
- IBM Connections Meetings Cloud za največ 199 udeležencev
- IBM Connections Meetings Cloud za največ 999 udeležencev
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (prenos odjemalca za uporabo z 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. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja pod eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. Pooblaščen uporabnik je merska enota prek katere se lahko kupi ponudba IBM SaaS. Pooblaščen uporabnik je posebna oseba, ki ji je omogočen dostop do platforme IBM SaaS. Naročnik mora za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki na kakršen koli posreden ali neposreden način in prek katerih koli sredstev dostopa do ponudbe IBM SaaS (na primer: prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika), pridobiti ločena, namenska pooblastila. Pooblastilo

pooblaščenega uporabnika je edinstveno zanj, in ga ne sme souporabljati niti prenesti, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na tretjo osebo.

- b. Gostitelj z največ X udeleženci je merska enota prek katere se lahko kupi ponudba IBM SaaS. Gostitelj je posamezni uporabnik s pravicami dostopa do osebnega računa, ki mu omogoča organiziranje neomejenega števila sestankov s številom udeležencev, ki je navedeno v dokazilu o pooblastilu naročnika. Istočasno lahko poteka samo en sestanek na gostitelja.
- c. Minuta je merska enota prek katere se lahko kupi ponudba IBM SaaS. Da se pokrije celotno število celih ali delnih minut IBM SaaS, ki se uporabijo med merjenim obdobjem, ki je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti pooblastilo o zadostnih minutah.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je proporcionalni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če v obdobju merjenja naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, se bo naročniku zaračunal presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

4.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če naročnik želi prekiniti uporabo platforme IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni nepravilni zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju kupiti novo naročniško obdobje.

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za IBM SaaS se zagotavlja v času naročniškega obdobja. Možnosti tehnične podpore so podrobno opisane na <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementi, ki jih tehnična podpora ne pokriva

Tehnična podpora ne zajema pomoči glede:

- a. načrtovanja in razvoja aplikacij;
- b. težav zaradi naročnikove uporabe ponudbe IBM SaaS v okolju, ki ni podano operacijsko okolje ponudbe; ali
- c. pomoči glede izdelkov in storitev naročnika oziroma tretje osebe ali težav, ki izhajajo iz uporabe izdelkov ali storitev naročnika oziroma tretje osebe skupaj s platformo IBM SaaS.

6. Podporna programska oprema

Ponudba IBM SaaS lahko vsebuje programsko opremo za omogočanje. Naročnik lahko programsko opremo za omogočanje uporablja v povezavi s svojo uporabo ponudbe IBM SaaS na način, ki je opisan v dokumentaciji ali licenci, in za obdobje trajanja naročnine na IBM SaaS. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico do izdelave izpeljanih del vzorčne kode in njihove uporabe v skladu s to odobritvijo. Programska oprema za omogočanje je zagotovljena v skladu z morebitno pogodbo o ravni storitev kot komponenta ponudbe IBM SaaS, sicer pa je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Dodatne omejitve

Poleg omejitev, ki jih vsebuje pogodba, naročnik ne sme:

- a. Uporabljati platforme IBM SaaS na "prepustni" osnovi, da bi zagotavljal gostovanje sodelovanja med zunanjimi gosti, pri katerem naročniki sam ne bi dejavno sodeloval.

7.2 Pogoji pooblastila za IBM SmartCloud Notes

Naročnikova uporaba programske opreme IBM SmartCloud Notes je pogojena s pridobitvijo enega od naslednjih pooblastil:

- a. Dokazilo o upravičenosti za IBM SmartCloud Notes ali IBM Connections Cloud S1; ali
- b. Dokazilo o upravičenosti za IBM SmartCloud Notes Step U ali IBM Connections Cloud S1 Step Up ali IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; ter
- c. Dokazilo o upravičenosti, aktivni naročnini in podpori za pooblaščenega uporabnika za enega od naslednjih programov: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ali IBM Domino Collaboration Express.

7.3 Obvestilo o sestankih

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD IN IBM CONNECTIONS CLOUD S2 LAHKO UPORABNIKU PONUDBE IBM SAAS OMOGOČATA SNEMANJE SESTANKOV. DOLOČENE ZAKONODAJE LAHKO ZAHTEVAJO PRIDOBITEV POSAMEZNIKOVEGA SOGLASJA PRED ZAČETKOM SNEMANJA KOMUNIKACIJ. Naročnik bo poskrbel, da bodo uporabniki platforme IBM SaaS pred snemanjem sestankov pridobili vsa potrebna soglasja in izvedli vsa potrebna razkritja.

7.4 Obvestilo o filtriranju vsebine

IBM SmartCloud Notes in IBM Web Mail Cloud upoabljata orodja za nadzor platforme IBM SaaS, preiskovanje neželene pošte in virusnih napadov ter uveljavljanje lastninskih in standardnih panožnih tehnoloških ukrepov za blokiranje ali filtriranje domnevno neželene, množične in/ali zlonamerne vsebine. IBM si pridržuje pravico do blokiranja poskusov komunikacije s strani drugih subjektov v internetu (vendar tega ni dolžan storiti). IBM si pridržuje pravico (vendar ni zavezan) predhodno pregledati, oceniti, označiti, filtrirati, spremeniti, zavrniti ali odstraniti katerokoli ali vso vsebino.

7.5 Uporaba za goste

Gostujoči uporabnik je uporabnik storitev IBM SaaS, ki je od naročnika prejel pooblastilo za dostopanje do storitev IBM SaaS v namene izmenjave podatkov z naročnikom ali za uporabo storitev IBM SaaS v naročnikovem imenu. Vsi gostujoči uporabniki morajo biti pooblaščen uporabniki. Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do platforme SaaS in njeno uporabo sprejeti spletno pogodbo IBM-a. Naročnik je odgovoren za te goste, vključno z, vendar ne omejeno na a) katerekoli zahteve, ki jih

ima naročnik v zvezi s storitvijo IBM SaaS, ali b) katerokoli nepravilno uporabo storitve IBM SaaS s strani uporabnika.

7.6 Omejitev za Step up

Za ponudbe Step-up mora naročnik vnaprej pridobiti upravičenja licenc za povezani IBM-ov program. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne smejo preseči njegovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik odgovarja, da so bila pridobljena ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence in (2) naročnina ter podpora za povezan IBM-ov program. Med trajanjem naročniškega obdobja za ponudbo Step-up SaaS mora naročnik ohraniti trenutno naročnino in podporo za pooblastila za IBM-ov program, ki se uporabljajo v povezavi s pooblastili za Step-up SaaS. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanega IBM-ovega programa ali naročnikova naročnina in podpora za povezan IBM-ov program prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

7.7 Pogoji Oracle, ki veljajo za Connections Docs in Connections Meetings

IBM SaaS vključuje tehnologijo filtriranja in pregledovanja dokumentov Outside In ("Outside In Technology"), ki jo omogoča družba Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Izraz "tehnologija Outside In" vključuje katero koli tehnologijo, ki jo dobavitelji licencirajo družbi Oracle. Izraz "IBM-ov dobavitelj", ki se uporablja v teh pogojih uporabe in pogodbi, za katero veljajo, vključuje družbo Oracle in njene dobavitelje. Naročnik mora poleg veljavnih določb in pogojev iz teh pogojev uporabe ter pogodbe kot pogoj za uporabo tehnologije Outside In Technology upoštevati naslednje: (1) družba Oracle USA, Inc. je tretji upravičenec, za katerega veljajo ti pogoji uporabe in pogodba, za katero veljajo, (2) naročnik lahko naročnino na IBM SaaS prenese le tako, da IBM o tem predhodno pisno obvesti in drugače soglašata s pogoji v teh pogojih uporabe in pogodbi, za katero veljajo, (3) naročnik ne sme brez predhodnega pisnega dovoljenja objaviti rezultatov primerjalnega preizkusa, ki se izvede na tehnologiji Outside In Technology, (4) IBM lahko IBM-ove dobavitelje obvesti o rezultatih preverjanja skladnosti, ki se nanašajo na komponente teh IBM-ovih dobaviteljev, in (5) Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") v obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, ne velja.

7.8 Prepovedana uporaba

Podjetje Microsoft prepoveduje naslednjo uporabo:

Brez uporabe z visoko stopnjo tveganja: Naročnik storitve IBM SaaS ne sme uporabljati v nobeni aplikaciji ali situaciji, kjer bi napaka IBM SaaS lahko povzročila smrt ali težke telesne poškodbe katere koli osebe, ali resno fizično oziroma okoljsko škodo ("uporaba z visoko stopnjo tveganja") Primeri visokega tveganja so (neomejeno na): letala ali drugi načini masovnega prevoza ljudi, jedrske elektrarne ali druge kemične tovarne, sistemi za ohranjanje življenja, medicinska oprema za implantacijo, motorna vozila ali orožni sistemi. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe IBM SaaS za administrativne namene, za shranjevanje podatkov za konfiguracijo, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo, ali druge aplikacije brez nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, osebnih poškodb oziroma hude fizične ali okoljske škode. Te aplikacije brez nadzora lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za funkcijo nadzora.

7.9 Informacije o profilu uporabnika IBM SaaS

V povezavi z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS lahko naročnik konfigurira ponudbo IBM SaaS tako, da bodo imena uporabnikov SaaS v njihovih organizacijah vidna drugim naročnikom ponudbe SaaS.

Če naročnik izbere to nastavitvev, potrjuje in soglašata, da: (i) lahko uporabnik ponudbe IBM SaaS objavlja uporabniška imena, naslove, imena podjetij in fotografije kot del profila ("profil"), ter da si profil lahko ogledujejo drugi uporabniki ponudbe IBM SaaS v okviru naročnikove organizacije ali v okviru ponudbe SaaS, ter (ii) lahko naročnik kadar koli zahteva, da se profil uporabnika ponudbe IBM SaaS popravi ali umakne iz ponudbe IBM SaaS, pri čemer se tak profil popravi ali umakne, vendar lahko njegova odstranitev prepreči dostop do ponudbe IBM SaaS.

7.10 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev drugih oseb

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev tretje osebe, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.

7.11 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM se ravna po ameriških pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, delujeta v skladu z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki, sklenjenim med ZDA in EU, kot ga je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Za več informacij o Safe Harbor ali za dostopanje od overitvene izjave IBM obiščite spletno stran <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov glede dostopa, posodobitve, popravljanja ali izbrisa njihovih zbranih osebnih podatkov.

7.13 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

Dodatek A

1. Ponudbe

IBM nudi te storitve v predhodno načrtovanih paketih, samostojnih storitvah ali kot dodatke.

1.1 Ponudba IBM SaaS v paketu

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, mobilne aplikacije, dostop gostujočih uporabnikov
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, mobilne aplikacije, dostop gostujočih uporabnikov

1.2 Samostojna ponudba IBM SaaS

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

1.3 Dodatki za ponudbo IBM SaaS

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo
Connections Meetings Audio	•	•	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo
Traveler za SmartCloud Notes	✓	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	•
Connections Archive Essentials	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	•
BlackBerry	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo	•	Ni na voljo
Dodatna shramba za sodelovanje	•	•	•	Ni na voljo	Ni na voljo	Ni na voljo

✓ – Vključeno

• – Na voljo

Ni – Ni na voljo
na
voljo

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Vse funkcije izdelka Connections Social
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih. Na voljo kot brskalnik in odjemalec s polno pooblastitvijo, ki je na voljo za prenos.
- Spletne konference – spletni sestanki prek vedno pripravljene sobe za sestanke, na zahtevo in brez rezervacij, z aplikacijo in namizjem v skupni rabi ter podporo za več predavateljev, glasovanje in klepete. Gostujete lahko sestanke z do 200 udeleženci – s komer koli zunaj podjetja. Za sestanke znotraj podjetja morajo vsi notranji udeleženci imeti naročnine.
- Docs – obdelava besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev s podporo pri urejanju v realnem času ter komentiranjem in diskusijami v kontekstu, z vodenjem različic datotek v izdelku IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – namizna in spletna elektronska pošta ter koledar, vključno z integriranim neposrednim sporočanjem z zaščito pred neželeno pošto in virusi ter podporo za hibridno integracijo. 25 gigabajtov prostora v poštnem predalu, dodeljenega vsakemu uporabniku storitve IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Dostava pošte, koledarja in stikov za podprte mobilne naprave. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections, IBM Meetings in IBM Sametime
- Dostop gostujočih uporabnikov – možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo in delajo z vsebino, ki jo da naročnik v skupno rabo z njimi, skupaj s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke, ki jih ponuja storitev.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Vse funkcije izdelka Connections Social
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih. Na voljo kot brskalnik in odjemalec s polno pooblastitvijo, ki je na voljo za prenos.
- Spletne konference – spletni sestanki prek vedno pripravljene sobe za sestanke, na zahtevo in brez rezervacij, z aplikacijo in namizjem v skupni rabi ter podporo za več predavateljev, glasovanje in klepete. Gostujete lahko sestanke z do 200 udeleženci – s komer koli zunaj podjetja. Za sestanke znotraj podjetja morajo vsi notranji udeleženci imeti naročnine.
- Mobilna aplikacija za IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Dostop gostujočih uporabnikov – možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo in delajo z vsebino, ki jo da naročnik v skupno rabo z njimi, skupaj s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke, ki jih ponuja storitev.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- Nadzorna plošča družabnih omrežij – enoten pogled naročnikovega družabnega poslovnega omrežja z dostopom do aplikacij in sestankov ter pregledom dogodkov in vsebine za dostop do napredka delovnih postavk, forumov podpore, informacij o profilu in shranjevanju.
- Ljudje – upravljanje naročnikovega profila in stikov v poslovnem omrežju znotraj in zunaj naročnikove organizacije.
- Shranjevanje in skupna raba datotek – možnost nalaganja in shranjevanja datotek v centralizirani knjižnici, kjer se lahko nadzira dostop do datotek, ki so lahko zasebne ali v skupni rabi s posameznimi uporabniki ali skupinami, kot so bralci ali avtorji. Na voljo so informacije o datotekah, kot so posodobitve, zgodovina različic, komentarji, zgodovina prenosov, označevanje in izposoja/vrnitev datoteke. Vtičniki za podporo namizju pri prenosu datotek v oblaku so na voljo za prenos.
- Skupnosti, blogi in wikiji – možnost sodelovanja z ljudmi z datotekami, dejavnostmi in zaznamki v skupni rabi, ustvarjanja in souporabe novih skupnosti s prilagojenimi dovoljenji, iskanje vsebine po skupnostih, pošiljanje e-poštnih sporočil skupnosti, ustvarjanje in upravljanje anket skupnosti, ustvarjanje wikijev, blogov in idejnih blogov ter pogovornih forumov.

- Aktivnosti – skupinski prostor za naloge, kot so sledenje opravil, informacij in dejavnosti v zvezi s temo ali sestankom.
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections in IBM Sametime
- Dostop gostujočih uporabnikov - možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo ter souporabljajo vsebino, s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke v okviru storitve

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

Spletni sestanek v prostoru za sestanek, ki je vedno pripravljen, na zahtevo in ne potrebuje rezervacije, s souporabo aplikacij in namizja, podporo več predstavitev, pozivanje, klepet. Ta storitev se lahko kupi za gostitev sestankov do 14 udeležencev ali do 199 sodelujočih. Na voljo je tudi za nakup kot razmestitev v podjetju, pri čemer imajo notranji udeleženci naročnino na storitev. Vsi sestanki neomejeno dovoljujejo sodelujoče zunaj vašega podjetja.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

Neposredno sporočanje s seznamom stikov, navzočnostjo in dvotočkovnimi avdio videoklici, ki so na voljo prek brskalnika, vdelanega odjemalca Notes, samostojnega odjemalca ali mobilne aplikacije.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- Odjemalec IBM Notes (vključno s prenosom programske opreme) in spletna pošta, koledar ter kontaktni podatki v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, prilagojenimi poštnimi mapami ter pooblaščenjem za pošto in koledar. Račun naročnikovega podjetja je mogoče nastaviti samo na storitev ali kot hibridno konfiguracijo (hibridna konfiguracija se integrira z okoljem Domino na mestu uporabe).
- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti virusom in neželeni pošti
- Vsakemu uporabniku ponudbe IBM SaaS je dodeljenih 25 gigabajtov prostora v poštnem predalu
- Za vsakega uporabnika SmartCloud Notes vsebuje eno licenco za določen čas za IBM Domino Enterprise Client Access. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika ali odjemalca IBM Notes do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe. Za aplikacijske strežnike Domino na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- Samo spletni dostop na podlagi brskalnika do elektronske pošte, koledarja in kontaktnih informacij v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, poštnimi mapami po meri, pooblaščenjem pošte in koledarja.
- 1 GB poštni predal (samo standardna poštna predloga, ki jo nudi storitev)
- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Aplikacija IBM SmartCloud Notes Entry ne vključuje dostopa brez povezave, dostopa na podlagi IMAP, uporabe odjemalca IBM Notes ali možnosti najemanja izbirnih storitev za selitev obstoječe pošte v storitev. Naročnikom tudi ne dovoljuje, da s svojim računom uporabljajo storitve Blackberry.
- Za vsakega uporabnika SmartCloud Notes Entry vsebuje eno licenco za določen čas za IBM Domino Enterprise Client Access. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe. Za aplikacijske strežnike Domino na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- Spletna pošta, koledar in stiki z nabiralnikom, ki vsebuje pregled sporočil, mape, ki jih je ustvaril sistem, in uporabniške mape, možnost, da povlečete in spustite sporočila v mape. Podpora za osebne koledarje in koledarje podjetja ter sezname stikov.
- 25 GB prostora v poštnem predalu za vsakega uporabnika

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

Najvišja stopnja podpore, vključno s prioritetnim obravnavanjem in hitrejšim odzivom na prijavljene težave.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

Obdelava besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev s podporo pri urejanju v realnem času ter komentiranjem in diskusijami v kontekstu, z vodenjem različic datotek v izdelku IBM Connections Social Cloud.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Avdio konference na spletnih seminarjih za VoIP, plačljivo in brezplačno klicanje, kjer lahko vsi uporabniki kličejo prek računalnika ali telefona in slišijo oz. govorijo ter snemajo oz. predvajajo sestanek.

Storitve so lahko plačljive ali brezplačne glede na državo klica, razdeljene pa so v območja na naslednji način:

Plačljiva območja:

- Območje 1 – ZDA, Kanada
- Območje 2 – Avstrija, Belgija, Francija, Nemčija, Hongkong, Irska, Italija, Japonska, Nizozemska, Singapur, Španija, Švedska, Švica, Združeno kraljestvo
- Območje 3 – Argentina, Avstralija, Bahrajn, Brazilija, Bolgarija, Čile, Ciper, Češka, Danska, Estonija, Finska, Grčija, Madžarska, Izrael, Latvija, Luksemburg, Mehika, Nova Zelandija, Norveška, Peru, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Slovenija
- Območje 4 – Kitajska, Indija, Litva, Malezija, Rusija, Južna Afrika, Južna Koreja, Tajvan, Turčija, Vietnam

Brezplačna območja:

- Območje 1 – ZDA, Kanada
- Območje 2 – Avstralija, Avstrija, Estonija, Francija, Nemčija, Hongkong, Irska, Izrael, Italija, Luksemburg, Poljska, Portugalska, Singapur, Španija, Švedska, Švica, Združeno kraljestvo
- Območje 3 – Belgija, Brazilija, Bolgarija, Hrvaška, Ciper, Češka, Danska, Finska, Grčija, Madžarska, Islandija, Japonska, Latvija, Malezija, Mehika, Monako, Nizozemska, Nova Zelandija, Norveška, Panama, Rusija, Slovaška, Slovenija, Južna Koreja, Tajska
- Območje 4 – Argentina, Bahami, Bahrajn, Belorusija, Bosna in Hercegovina, Čile, Kitajska, Kolumbija, Indija, Indonezija, Litva, Peru, Filipini, Savdska Arabija, Južna Afrika, Tajvan, Venezuela, Vietnam

Dodatne dajatve za mobilne storitve – Dodatne dajatve veljajo za mobilne klice na brezplačne številke v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Brazilija, Švica, Nemčija, Danska, Estonija, Španija, Madžarska, Irska, Italija, Nizozemska, Nova Zelandija, Portugalska, Švedska, Slovaška

Brezplačne dodatne dajatve – Brezplačnim stopnjam se dodajo dodatne dajatve za nekontinentalne dele ZDA, kadar uporabniki avdiokonferenc kličejo brezplačne številke za ZDA iz katerega koli spodaj navedenega nekontinentalnega dela ZDA:

- Območje 1 – Aljaska, Kanada, Guam, Havaji, Portoriko, Ameriški deviški otoki
- Območje 2 – Angvila, Antigva in Barbuda, Bahami, Barbados, Bermuda, Britanski deviški otoki, Kajmanski otoki, Dominika, Dominikanska republika, Grenada, Jamajka, Montserrat, Sveti Kitts in Nevis, Sveta Lucija, Sveti Vincent in Grenadines, Sveti Martens, Trinidad in Tobago, Otočje Turks in Caicos

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Dostava pošte, koledarja in stikov podprtim mobilnim napravam. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Arhiv elektronske pošte in funkcije eDiscovery za stranke IBM SmartCloud Notes, ki strankam omogoča klasificiranje, indeksiranje, iskanje in prejemanje celotne ali delne vsebine pošte z uporabo spletnega vmesnika s pravilniki o hranjenju, pravnimi zadržki, revizijskimi sledmi in neomejenim shranjevanjem.

1.17 IBM SmartCloud Notes za gostujočo storitev Blackberry

Zmožnost dovoljenega dostopa gostujočega strežnika podjetja Blackberry (BES) neposredno od IBM.

1.18 Dodatna shramba za sodelovanje

Dodatno shranjevanje za sodelovanje.

1.19 Mobilne naprave

Izvirne mobilne aplikacije so na voljo v ustreznih trgovinah z aplikacijami za IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings in IBM Traveler za SmartCloud Notes.

2. Podpora

Storitve tehnične podpore za IBM Connections Cloud bodo uporabnikom v pomoč pri kar najboljšem izkoriščanju storitev SmartCloud. Ta oddaljena tehnična podpora je namenjena nadomeščanju podpore za naročnike in skrbniškega osebja z omogočanjem dostopa do IBM-ovih strokovnjakov za podporo za težave v zvezi s storitvami IBM SaaS, ki jih naročnik ne more rešiti. Dostop do standardne podpore za IBM Connections Cloud je vključen kot del storitev IBM SaaS, kot je opisano zgoraj. Dostop do napredne podpore za IBM Connections Cloud je na voljo kot samostojna storitev za dodatno plačilo.

Standardna tehnična podpora za IBM Connections Cloud vključuje podporo za najvišje ravni resnosti in podporo po korakih za težave drugih ravni resnosti.

Napredna podpora za IBM Connections Cloud vključuje podporo za najvišje ravni resnosti in podporo po korakih za težave drugih resnosti s prioritarnim obravnavanjem, hitrejšo odzivnostjo in dodatnimi storitvami podpore.

Če je naročnik pridobil te storitve Connections Cloud od prodajalca, lahko veljajo drugačni pogoji podpore – za več informacij se mora naročnik obrniti na svojega prodajalca.

2.1 Odgovornosti naročnika

Naročnik končnim uporabnikom nudi podporo prve stopnje. Ta odgovornost vključuje uporabo komercialno smotrni načinov za reševanje vseh vprašanj ali težav v zvezi s storitvami, ne glede na to, ali jih odkrije in prijavi naročnikov zaposleni ali tretja oseba.

Naročnik določi in omogoči imenovane skrbnike za komuniciranje z IBM-ovo podporo. Imenovani skrbniki bodo uslužbenci naročnika ali osebe, ki jih določi naročnik. Naročnik mora zagotoviti, da so imenovani skrbniki napredni uporabniki storitev IBM Connections Cloud, omrežij in brskalniških ali odjemalskih tehnologij. Imenovani skrbniki bodo imeli vlogo skrbnika ali pomočnika skrbnika za organizacijo podjetja v storitvi IBM SaaS.

Naročniki imenujejo zadostno število skrbnikov za podporo pooblaščenim uporabnikom naročnika. Naročniki morajo imenovati:

- a. Do 3 skrbnike za 1 – 1.000 pooblaščenih uporabnikov
- b. Do 6 skrbnikov za 1.000 – 10.000 pooblaščenih uporabnikov
- c. 7 skrbnikov ter do 1 skrbnika za vsakih dodatnih 10.000 avtoriziranih uporabnikov

2.2 IBM-ove odgovornosti

IBM mora naročnikovim imenovanim skrbnikom za IBM Connections Cloud omogočiti dostop do storitev podpore po korakih in storitev podpore na najvišji ravni. Kontaktne informacije podpore in dodatne podrobnosti o delovnem času podpore so podrobno opisane na spletni strani za podporo SmartCloud: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Podpora resnosti 1

Ekipa za tehnično podporo za IBM Connections Cloud mora biti neprekinjeno na voljo za prejemanje zahtev za podporo na najvišji ravni. Družba IBM bo uporabila komercialno smotrne načine za odziv na zahteve podpore resnosti 1 v dveh urah.

Težava resnosti 1 je opredeljena, če:

- je storitev opredeljena kot nedostopna za vse uporabnike IBM SaaS, ali
- pomembna funkcija storitve ne deluje za vse uporabnike IBM SaaS, ali
- večina uporabnikov IBM SaaS na v vašem podjetju ne more uporabljati storitve, zaradi česar je delovanje vašega podjetja negativno prizadeto.

Resnost 1 ne vključuje nedostopnosti storitve zaradi obdobja napovedanega časa nedelovanja ali težav zaradi strankinih aplikacij ali aplikacij tretje osebe ali naročnikove opreme oz. podatkov.

2.2.2 Stopnja resnosti

Definicije za vse ravni resnosti skupaj s primeri lahko poiščete v wikiju za podporo za Connections Cloud. Lokacija objave opredelitve resnosti se lahko čez čas spremeni. Stopnja resnosti se dodeli vsem zahtevam storitev na podlagi objavljenih definicij resnosti.

2.2.3 Podpora po korakih

IBM mora zagotoviti podporo po korakih za težave v povezavi s storitvami IBM Connections Cloud, ki jih imenovani skrbniki naročnikovega podjetja ne morejo odpraviti.

2.2.4 Delovni čas podpore

Cilji odziva in delovni čas podpore podjetja IBM so odvisni glede na resnost zahteve po storitvi in glede na stopnjo pravice do podpore.

- Standardni delovni čas podpore za neresne težave stopnje 1 pokrivajo običajni delovni čas v državi, kjer je vaša organizacija, kot je opredeljeno na profilni strani nastavitve računa organizacije za vašo storitev IBM SaaS. Delovni čas za posamezne države je trenutno objavljen v razdelku z informacijami o stikih <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Delovni čas napredne podpore za neresne težave stopnje 1 je od nedelje 20:00, vzhodni časovni pas ZDA, do petka 20:00, vzhodni časovni pas, razen ob praznikih.
- Delovni čas podpore IBM za težave resnosti 1 za standardno in napredno podporo je 24 ur na dan, 7 dni na teden, 365 dni na leto.

2.2.5 Cilji odziva podpore

Cilj podjetja IBM je nudenje prvega odziva na vašo zahtevo po storitvah v okvirju objavljenih ciljev odziva. Naš prvi odziv je lahko potrditev prejema vaše težave ali pa bo odziv, ki vsebuje rešitev vaše zahteve, lahko pa je tudi odziv, ki bo osnoval dodatna dejanja, ki so morebiti potrebna za tehnično rešitev vaše zahteve.

Pregled ciljev na področju odzivnosti tehnične podpore za Connections Cloud

	Standardna podpora	Napredna podpora
Najvišja raven resnosti	V dveh urah (7 dni v tednu, 24 ur na dan)	V 30 minutah (7 dni v tednu in 24 ur na dan)
Raven resnosti 2	V dveh delovnih urah	V eni uri
Raven resnosti 3	V dveh delovnih urah	V dveh urah
Raven resnosti 4	V dveh delovnih urah	V dveh urah

2.2.6 Jezikovna podpora

Pri sodelovanju z IBM-ovimi uslužbenci za podporo in razvoj bo potekala komunikacija v angleščini, razen če je na spletnem mestu za podporo Connections Cloud navedeno drugače. Da bi zagotovili čim hitrejšo reševanje težav, podjetje IBM od vaših pooblaščenih kontaktnih oseb zahteva učinkovito komunikacijo v angleškem jeziku na poslovni ravni, ko je to potrebno.

2.2.7 Dodatne napredne storitve podpore

Dodatne storitve za stranke z dodatno podporo vključujejo:

- Možnost kontaktiranja tehnične podpore IBM za težavo katerekoli stopnje resnosti po telefonu ali elektronsko.
- Dostop do ekipe za upravljanje računa napredne podpore po elektronski pošti, telefonu ali neposrednem sporočanju za praktično podporo s vprašanji tipa "kaj je novega", vodenjem v zvezi s postavitvijo in uvajanjem, razlagami in usposabljanjem v živo in dostopom do namenske skupnosti napredne podpore s specializiranim omogočanjem vsebine.

3. Vnovična vzpostavitev po katastrofi in varnostno kopiranje

Podjetje IBM ima prostore za vnovično vzpostavitev po katastrofi, ki so geografsko oddaljeni od glavnega središča za podatke, vključno s potrebno strojno opremo, programsko opremo in možnostjo povezave z internetom v primeru, da proizvodni obrat IBM na glavnem središču za podatke ni na voljo.

V primeru katastrofe, pri čemer je katastrofa opredeljena kot "višja sila", ki zajema naravne katastrofe, terorizem, stavke, požare, poplave, potrese, nemire, vojne, vladne ukrepe, ukaze ali omejitve, viruse, napade na omrežja, ki povzročijo odpoved njihovega delovanja, in druga zlonamerna dejanja, napake pri funkcionalnosti in povezljivosti omrežij ali kakršne koli druge razloge za nerazpoložljivost ponudbe IBM SaaS, ki je zunaj IBM-ovega razumnega vpliva, bo IBM naročniku obnovil dostop do storitev IBM SaaS na naslednji način. Podjetje IBM bo priskrbelo strojno opremo, programsko opremo in omrežno infrastrukturo, s čimer bo naročnik lahko obnovil dostop do storitev IBM SaaS, v roku 12 ur po razglasitvi katastrofe. Okolje bo obnovljeno z uporabo najnovejšega varnostnega kopiranja vsebin v največ 8 urah po izgubi vsebin obnovljenega podatkovnega niza vsebine.

4. Pridobivanje in odstranjevanje podatkov

IBM bo podatke zadržal do 90 dni po zadnjem datumu poteka naročnine. Pred potekom naročnine lahko naročniki svoje družabne poslovne podatke izvedejo iz zmožnosti storitev za prenos vsebine ali prek objavljenih API-jev (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social>). Podatke o pošti je mogoče izvesti na podlagi časa za posvetovalne storitve in na materialni podlagi. Metapodatki o uporabniških frekvencah in drugi metapodatki, ki med drugim vključujejo e-poštne podpise, pravila o posredovanju pošte, e-poštne filtre, možnosti prikazovanja koledarja itd., niso dostopni prek API-ja. Če so ti podatki potrebni, jih bo IBM po odpovedi naročnine ali brezplačnega preskusa zagotovil v dogovorjeni obliki na časovni in materialni podlagi. IBM mora najkasneje ob odpovedi naročnine prejeti pisno obvestilo, da so takšni podatki potrebni. Če naročniki ne zahtevajo vračila podatkov, jih bo IBM v skladu z najboljšimi industrijskimi praksami nepovratno izbrisal.

5. Komunikacije

Komunikacije se naročnikom pošiljajo iz IBM-ove skupine storitev za naročnike, in sicer za:

a. Servisne posodobitve

Takšna e-poštna obvestila skrbnikom naročnikov vključujejo vidne spremembe v storitvi, nove funkcije ali IBM-ove zahteve, naj naročniki še naprej v celoti uporabljajo storitve. Če ni potrebno nobeno dejanje naročnika, se navadno pošljejo dva tedna pred vikendom izdaje. Če je potrebno kako dejanje, na primer sprememba omrežja ali navodila za uporabnike, se vnaprej pošlje dodatno obvestilo.

b. Obvestila o vzdrževanju

S temi e-poštnimi sporočili se naročnikom potrjuje, da bo uporabljeno rezervirano/načrtovano okno za vzdrževanje. Navadno se pošljejo 3 dni vnaprej kot opomnik o prihajajočem obdobju za vzdrževanje. Po koncu vzdrževanja se naročnikom pošljejo dodatna obvestila o zaključku vzdrževanja. Informacije o naslednjem obdobju za vzdrževanje so na voljo tudi na naslovu: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Naročniki ne prejema usmerjenih e-poštnih obvestil, kakršna se pošiljajo imenovanim skrbnikom/prejemnikom. Namesto tega naročniki 3 dni pred obdobjem za vzdrževanje vidijo najavo o načrtovanem vzdrževanju v brskalniku.

c. Obvestila o dogodkih

IBM-ova skupina storitev za naročnike bo naročnike nemudoma prek več komunikacijskih kanalov (spletnih strani o statusu podatkovnega centra, besedilnih sporočil SMS (na osnovi naročnine) ter rednih in pogostih e-poštnih sporočil) obvestila o statusu obnavljanja storitve. Takšna obvestila se navadno pošljejo, kadar IBM med dogodkom potrdi težavo, pri čemer so naročniki obveščeni, da IBM težavo obravnava, in ob zaključki dogodka s sporočilom, da je "vse v redu". Naročnikom se pošljejo tudi obvestila o dogodkih, ki vplivajo na vse storitve. IBM ne pošilja obvestil o manjših težavah ali težavah, ki vplivajo na enega naročnika oziroma na manjše število naročnikov.