

## IBM Connections Cloud

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款 (“特定于 SaaS 的产品服务条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

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

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的产品服务条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的产品条款”的管辖:

- IBM Connections Cloud 高级支持
- 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, 最多 14 个出席者
- IBM Connections Meetings Cloud, 最多 199 个出席者
- IBM Connections Meetings Cloud, 最多 999 个出席者
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (客户端下载以与 IBM SmartCloud Notes 配合使用)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

### 2. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准之一出售:

- a. 授权用户是购买 IBM SaaS 服务产品的计量单位。“授权用户”是获得 IBM SaaS 访问权的唯一人员。客户必须为每位以任何方式直接或间接地访问 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) IBM SaaS 服务产品的“授权用户”获得单独专有授权。“授权用户”的授权对该“授权用户”是唯一的, 不能进行共享, 也不能将其重新分配, 除非要将“授权用户”的授权永久转让给其他人员。

- b. 最多可有 X 位参与者的“主持人”是购买 IBM SaaS 服务产品的计量单位。“主持人”是对个人帐号具有访问权的特定用户，“主持人”可以主持无限次会议，最大参与者人数为“客户权利证明”中指定的数量。每个“主持人”一次只能主持一个会议。
- c. 分钟是获取 IBM SaaS 的计量单位。客户必须获取足够的“分钟”权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间所使用的 IBM SaaS 的全部或部分“分钟”数的总数。

### 3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在“交易文档”中进行说明。

#### 3.1 部分月度费用

部分月度费用是按比例向客户收取的日费率。部分月度费用以从 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

#### 3.2 盘盈费用

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

### 4. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户 PoE 通过指定以下某项，规定 IBM SaaS 在订购周期结束时是否续约：

#### 4.1 自动续约

如果客户的 PoE 规定客户续约自动进行，那么客户可以在 PoE 中规定的到期日期前至少 90 天，以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 IBM SaaS 订购周期。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期订购周期将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始订购周期相同。

#### 4.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将在持续计费基础上对 IBM SaaS 的使用收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向客户开具账单。

#### 4.3 需要续约

当 PoE 指出客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在订购周期结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问权。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购周期。

### 5. 技术支持

订购周期中包含对 IBM SaaS 的技术支持。关于技术支持选项的详细信息，请访问 <http://www.ibmcloud.com/social/support/>。

#### 不属于技术支持范围的项

技术支持不包含以下方面的帮助：

- a. 应用程序的设计和开发；
- b. 由于客户在非指定的操作环境中使用 IBM SaaS 而引起的问题；或
- c. 对于客户或第三方产品和服务的帮助，或将 IBM SaaS 与客户或第三方产品或服务一起使用而引起的问题。

### 6. 支持软件

IBM SaaS 服务产品可能包含支持软件。您可在与按文档或许可中描述的方式使用 IBM SaaS 服务产品相关联的情况下使用支持软件，有效期为 IBM SaaS 的订阅期限。只要支持软件包含样本代码，您即具备开展样本代码派生工作并按照该授权使用的额外权利。支持软件根据服务级别承诺（如果有）提供，并作为 IBM SaaS 服务产品的一项组件，但“按现状”提供。

## 7. IBM SaaS 产品附加条款

### 7.1 其他限制

除了“协议”中包含的限制，客户还不得：

- a. 在没有客户主动参与的情况下，使用 IBM SaaS 基于传递原则托管外部访客用户之间的协作。

### 7.2 IBM SmartCloud Notes 权利条件

客户使用 IBM SmartCloud Notes 需要获取以下某种权利：

- a. IBM SmartCloud Notes 或 IBM Connections Cloud S1 的权利证明；  
或
- b. IBM SmartCloud Notes Step Up、IBM Connections Cloud S1 Step Up 或带有 Notes Step-up 和 Connections 的 IBM SmartCloud 的权利证明；以及
- c. 权利证明，以及每个授权用户针对以下某个程序的有效预订和支持：IBM Domino Enterprise Client Access、IBM Domino Messaging Client Access、IBM Domino Messaging Express 或 IBM Domino Collaboration Express。

### 7.3 关于会议的通知

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD 和 IBM CONNECTIONS CLOUD S2 可能允许一名 IBM SAAS 用户记录会议内容。某些司法管辖区域的法律可能要求各个录制对象在记录其通信前表示同意接受录制。客户将确保在记录会议内容之前，IBM SaaS 用户获取所有必要内容并进行所有必需的披露。

### 7.4 关于过滤内容的通知

IBM SmartCloud Notes 和 IBM Web Mail Cloud 利用工具来监视 IBM SaaS、调查垃圾邮件和病毒攻击，并应用专有及行业标准技术措施来拦截或过滤看似未经请求、批量和/或本质上恶意的内容。IBM 有权（但没有义务）拦截来自其他实体的互联网通信。IBM 有权（但没有义务）预屏蔽、审核、标记、过滤、修改、拒绝或除去任何或所有“内容”。

### 7.5 访客使用

访客用户是由客户授权访问 IBM SaaS 以与客户交换数据或代表客户使用 IBM SaaS 的 IBM SaaS 用户。所有访客用户必须是授权用户。客户的访客用户也许需要签署由 IBM 提供的在线协议才能访问和使用 IBM SaaS。客户对这些访客用户负责，包括但不限于：a) 访客用户提出的与 IBM SaaS 相关的任何索赔，或 b) 这些访客用户对 IBM SaaS 的任何误用。

### 7.6 Step up 限制

Step-up 产品要求客户预先已购买关联的 IBM 程序的相应许可权利。客户对于 Step-up SaaS 的权利不应超过客户对于关联 IBM 程序的权利。

Step-up SaaS 不包含针对关联 IBM 程序的升级和支持。客户表示，自己已购买适用的 (1) 许可权利和 (2) 针对关联 IBM 程序的升级和支持。在 Step-up SaaS 服务产品的订购周期内，客户必须保持将 Step-up SaaS 权利与 IBM 程序权利的最新升级和支持一起使用。如果使用关联 IBM 程序的客户许可或对关联 IBM 程序的客户升级和支持终止，那么客户使用 Step-Up SaaS 的权利也将终止。

### 7.7 适用于 Connections Docs 和 Connections Meetings 的 Oracle 条款

IBM SaaS 包含 Oracle USA, Inc. (Oracle) 提供的 Outside In 过滤和文档查看技术 (Outside In Technology)。术语“Outside In Technology”包含 Oracle 的供应商向 Oracle 提供许可的所有技术。在本 TOU 以及其所属的协议中所使用的术语“IBM 供应商”应视为包含 Oracle 及其供应商。除本 TOU 及其所属的协议中的条款和条件之外，作为使用 Outside In Technology 的条件，客户明确同意：(1) Oracle USA, Inc. 是受益于本 TOU 及其所属协议的第三方，(2) 客户只有通过按照本 TOU 及其从属协议的条款，事先向 IBM 提供书面声明，才能转让对 IBM SaaS 的订购，(3) 客户不得在未获得事先书面许可的情况下发布 Outside In Technology 上运行的基准测试的结果，(4) IBM 可以将与此类 IBM 供应商的组件相关的合规性验证结果通知 IBM 供应商，(5) 在相应的法律允许的范围内，Uniform Computer Information Transactions Act (UCITA) 不适用。

## 7.8 禁止使用

Microsoft 禁止以下使用：

非高风险使用：客户不得将 IBM SaaS 用于 IBM SaaS 故障即可能导致任何人员死亡或严重身体伤害、或者严重物理或环境破坏（“高风险使用”）的任何应用或情境。高风险使用的示例包括但不限于：飞机或其他方式的大批人员运输、核设施或化工设施、生命支持系统、植入式医疗设备、机动车辆或武器系统。高风险使用不包括将 IBM SaaS 用于管理目的，以存储配置数据、工程设计和/或配置工具，或其故障不会导致死亡、人身伤害或严重物理或环境破坏的其他非控制应用。这些非控制应用可以与执行控制的应用之间实现通信，但不能直接或间接对控制功能负责。

## 7.9 IBM SaaS 用户概要文件信息

有关客户对 IBM SaaS 的使用，客户可配置 IBM SaaS，使其组织的 SaaS 用户名对其他 SaaS 客户可见。

如果客户选择该设置，客户承认并同意：(i) IBM SaaS 用户可以将 IBM SaaS 用户的姓名、职务、公司名称和照片作为概要信息（“概要信息”）的一部分发布出来，这些概要信息可以被组织或 SaaS 内的其他 IBM SaaS 用户查看，以及 (ii) 客户可以随时要求从 IBM SaaS 中纠正或删除 IBM SaaS 用户概要信息，并且此类概要信息将被纠正或删除，但是除去后可能会阻止访问 IBM SaaS。

## 7.10 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM 用户向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

## 7.11 安全港合规性

IBM 遵守由美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问

<http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>。

## 7.12 Cookie

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可从客户（您的员工和承包商）处通过跟踪和其他技术收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除其所收集个人信息的请求。

## 7.13 派生的获益场所

按客户识别为因 IBM SaaS 而获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 IBM SaaS 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

## 附录 A

### 1. 产品

IBM 通过预先打包的计划、独立服务或者附加服务的方式提供这些服务。

#### 1.1 捆绑的 IBM SaaS 服务产品

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、SmartCloud Notes、Traveler for SmartCloud Notes、Connections Docs Cloud、移动应用程序和访客访问权限
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、移动应用程序和访客访问权限

#### 1.2 独立 IBM SaaS 服务产品

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud 高级支持

#### 1.3 IBM SaaS 服务产品的插件

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	不适用	不适用	不适用
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	不适用	•	不适用	不适用
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	不适用	不适用	不适用	•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	不适用	不适用	不适用	•	•
<b>BlackBerry</b>	•	不适用	不适用	不适用	•	不适用
<b>其他协作存储器</b>	•	•	•	不适用	不适用	不适用

- ✓ - 已包括
- - 可用
- NA - 不提供

## 1.4 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social 的所有功能
- 即时消息传递 - 与个人和组的实时通信，查看联系人的状态，创建定制组和联系信息。在可供下载的浏览器和富客户机中提供。
- Web 会议 - 通过时刻准备就绪、按需应变、无需预订且带有应用程序和桌面共享功能的会议室开展联机 Web 会议，支持多位演示者、轮询和交谈。为贵公司外的最多 200 名参与者主持会议。公司内部会议需要所有内部参与者预订。
- Docs - 文字处理、电子表格和演示文稿编辑器，带有实时协同编辑支持和上下文注释和讨论，通过 IBM SmartCloud Connections 进行文件版本管理。
- SmartCloud Notes - 基于桌面和 Web 的邮件和日历，包括带有垃圾邮件和反病毒保护以及混合集成支持的集成即时消息传递。针对每位 IBM SaaS 用户分配 25 GB 邮箱存储容量。
- Traveler for SmartCloud Notes - 向受支持的移动设备交付邮件、日历和联系人。为受支持的设备提供针对电子邮件、电子日历和电子联系人的双向、推送、手动或调度同步的支持。
- 针对 IBM Connections、IBM Meetings 和 IBM Sametime 移动应用程序
- 访客访问权限 - 能够邀请访问就与之共享的内容开展协作，拥有各种服务的社交协作和会议功能子集。

## 1.5 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social 的所有功能
- 即时消息传递 - 与个人和组的实时通信，查看联系人的状态，创建定制组和联系信息。在可供下载的浏览器和富客户机中提供。
- Web 会议 - 通过时刻准备就绪、按需应变、无需预订且带有应用程序和桌面共享功能的会议室开展联机 Web 会议，支持多位演示者、轮询和交谈。为贵公司外的最多 200 名参与者主持会议。公司内部会议需要所有内部参与者预订。
- 针对 IBM Connections、IBM Meetings 和 IBM Sametime 的移动应用程序
- 访客访问权限 - 能够邀请访问就与之共享的内容开展协作，拥有各种服务的社交协作和会议功能子集。

## 1.6 IBM Connections Social Cloud

- 社交仪表板 - 您的社交业务网络的单一视图（具有到应用程序和会议的访问权），以及事件与内容视图，用于访问进展中的工作项、支持论坛、个人档案和存储信息。
- 人员 - 管理您的组织内部和外部业务网络中的个人档案和联系人。
- 文件存储与共享 - 能够在集中的库中上载和存储文件，可作为读者或作者身份在库中访问这些文件，对文件加以控制，使其成为私有文件或者与个别用户或组共享。其中提供各种文件信息，例如更新、版本历史记录、注释、下载历史记录、标记和文件检入/检出。用于支持桌面到云文件传输的插件可供下载。
- 社区、博客和 Wiki - 能够与具有共享文件、活动和书签的人员协作，创建并共享带有定制许可权的新社区，搜索整个社区内的内容，发送社区电子邮件，创建并管理社区调研，创建 wiki、博客和理念博客及论坛。
- 活动 - 运行各种任务（例如跟踪待办事项以及围绕某一主题或会议的信息或操作）的团队空间。
- 即时消息传递 - 与个人和组的实时通信，查看联系人的状态，创建定制组和联系信息。
- 针对 IBM Connections 和 IBM Sametime 的移动应用程序
- 访客访问权限 - 能够邀请访问就与之共享的内容开展协作，拥有各种服务的社交协作和会议功能子集

## 1.7 IBM Connections Meetings Cloud

通过时刻准备就绪、按需应变、无需预订且带有应用程序和桌面共享功能的会议室开展联机 Web 会议，支持多位演示者、轮询和交谈。购买此服务即可召开最多可容纳 14 位参与者或最多 199 位出席者的会议。此服务还可作为“企业部署”购买，其中内部参与者可预订服务。所有会议均允许来自公司外部的出席者，这方面并无限制。

## 1.8 IBM Connections Cloud Chat

与联系人列表的即时消息传递、感知以及点到点音频视频呼叫、通过浏览器访问、Notes 嵌入式客户机、独立客户机或移动应用程序。

## 1.9 IBM SmartCloud Notes

- 在云中的 IBM Notes 客户机（包括软件下载）和基于 Web 的邮件、日历和联系信息，包括输入时提前寻址、定制邮件文件夹、邮件和日历授权。客户的公司帐户可以在只有服务的配置或混合配置（混合配置与内部 Domino 环境集成）中设置。
- 集成即时消息传递
- 垃圾邮件和反病毒防护
- 针对每位 IBM SaaS 用户分配 25 GB 邮箱存储容量
- 为每位 SmartCloud Notes 用户提供一个 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期限许可证。这允许用户使用浏览器或 IBM Notes 客户机访问 IBM SmartCloud Notes 和 IBM Domino 内部应用程序。Domino 内部应用程序服务器需要单独购买 PVU。

## 1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- 针对云中的电子邮件、日历和联系信息的仅基于 Web 浏览器的访问，包括输入时提前寻址、定制邮件文件夹、邮件和日历授权。
- 1 GB 邮箱（仅限标准的、服务提供的邮件模板）
- 集成即时消息传递
- 垃圾邮件和反病毒防护
- IBM SmartCloud Notes Entry 不包含脱机访问、基于 IMAP 的访问、IBM Notes 客户机的使用或者签订可选服务合同以将现有邮件迁移至服务中的能力。不允许订阅者通过自己的帐户使用 Blackberry 服务。
- 为每位 SmartCloud Notes Entry 用户提供一个 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期限许可证。这允许用户使用浏览器访问 IBM SmartCloud Notes 和 IBM Domino 内部应用程序。Domino 内部应用程序服务器需要单独购买 PVU。

## 1.11 IBM Web Mail Cloud

- 基于 Web 的邮件、日历和联系人，其收件箱包含消息视图、系统创建和用户创建的文件夹，并能够将消息拖放到文件夹中。支持个人和公司日历和联系人列表。
- 针对每位用户分配 25 GB 邮箱存储容量

## 1.12 IBM Connections Cloud 高级支持

顶级支持，包括优先级处理和更快速地响应报告的问题。

## 1.13 IBM Connections Docs Cloud

文字处理、电子表格和演示文稿编辑器，带有实时协同编辑支持和上下文注释与讨论，并可执行来自 IBM Connections Social Cloud 的文件版本管理。

## 1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

通过 VoIP、收费电话和免费电话的 Web 会议中的音频会议，用户可以通过计算机或电话拨入、收听、发言并记录和回放会议。

收费和免费电话的费用根据拨号国家或地区而定，并按以下所示分配到各个区域：

收费区域：

- 区域 1 – 美国，加拿大
- 区域 2 – 奥地利、比利时、法国、德国、中国香港特别行政区、爱尔兰、意大利、日本、荷兰、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士和英国

- 区域 3 – 阿根廷、澳大利亚、巴林、巴西、保加利亚、智利、塞浦路斯、捷克共和国、丹麦、爱沙尼亚、芬兰、希腊、匈牙利、以色列、拉脱维亚、卢森堡、墨西哥、新西兰、挪威、秘鲁、波兰、葡萄牙、罗马尼亚、斯洛伐克和斯洛文尼亚
- 区域 4 – 中国、印度、立陶宛、马来西亚、俄罗斯、南非、韩国、台湾、土耳其和越南

免费区域：

- 区域 1 – 美国，加拿大
- 区域 2 – 澳大利亚、奥地利、爱沙尼亚、法国、德国、中国香港特别行政区、爱尔兰、以色列、意大利、卢森堡、波兰、葡萄牙、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士和英国
- 区域 3 – 比利时、巴西、保加利亚、克罗地亚、塞浦路斯、捷克共和国、丹麦、芬兰、希腊、匈牙利、冰岛、日本、拉脱维亚、马来西亚、墨西哥、摩纳哥、荷兰、新西兰、挪威、巴拿马、俄罗斯、斯洛伐克、斯洛文尼亚、韩国和泰国
- 区域 4 – 阿根廷、巴哈马、巴林、白俄罗斯、波斯尼亚和黑塞哥维那、智利、中国、哥伦比亚、印度、印度尼西亚、立陶宛、秘鲁、菲律宾、沙特阿拉伯、南非、台湾、委内瑞拉和越南

移动附加费 – 从以下国家或地区移动呼叫免费号码需加收附加费：奥地利、比利时、巴西、瑞士、德国、丹麦、爱沙尼亚、西班牙、匈牙利、爱尔兰、意大利、荷兰、新西兰、葡萄牙、瑞典和斯洛伐克

免费电话附加费 – 当音频会议用户从以下任何非美国大陆地区拨打美国免费电话号码时，将在以上免费电话费率中加收非美国大陆附加费：

- 区域 1 – 阿拉斯加、加拿大、关岛、夏威夷、波多黎各和美国维京群岛
- 区域 2 – 安圭拉岛、安提瓜岛/巴布达岛、巴哈马群岛、巴巴多斯、百慕大、英属维尔京群岛、开曼群岛、多米尼加岛、多米尼加共和国、格林纳达、牙买加、蒙塞拉特岛、圣基茨和尼维斯、圣卢西亚、圣文森特岛及圣格瑞纳丁群岛、马顿斯、特立尼达和多巴哥、特克斯和凯科斯群岛

### 1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

向受支持的移动设备交付邮件、日历和联系人。为受支持的设备提供针对电子邮件、电子日历和电子联系人的双向、推送、手动或调度同步的支持。

### 1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

针对 IBM SmartCloud Notes 客户的电子邮件归档和电子发现功能，支持客户在附有保留策略、法律限制、审计跟踪和无限制存储的情况下，使用 Web 界面来分类、索引、搜索和检索部分或全部邮件内容。

### 1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted BlackBerry Service

直接从 IBM 托管 BlackBerry 企业服务器 (BES) 功能。

### 1.18 其他协作存储器

其他协作存储器。

### 1.19 移动

在 IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings 和 IBM Traveler for SmartCloud Notes 各自的应用商店中提供了本机移动应用程序。

## 2. 支持

IBM Connections Cloud 技术支持服务旨在帮助用户最有效地利用 SmartCloud 服务。此远程技术支持旨在通过访问 IBM 支持专家，解决与 IBM SaaS 服务相关的客户无法解决的问题，为客户支持和管理人员提供辅助。在上述 IBM SaaS 服务中包含对 IBM Connections Cloud 标准支持的访问。对 IBM Connections Cloud 高级支持的访问作为独立服务提供，需额外收费。

IBM Connections Cloud 标准技术支持包含 1 级严重性支持和针对其他严重性问题的升级支持。

IBM Connections Cloud 高级支持包含 1 级严重性支持和针对其他有关优先处理、更快速的响应目标和其他支持服务的严重性问题的升级支持。

如果您从经销商处获取了此 Connections Cloud 服务，您的支持条款可能有所不同 - 请联系您的经销商以获取其他信息。



## 2.1 客户责任

客户将向最终用户提供一级支持。此职责包括开展商业角度合理范围内的工作以解决有关服务的任何问题，包括由您的员工和外部各方发现并报告的任何问题。

客户将指定并支持指定的管理员与 IBM 支持进行交互。指定的管理员将为客户员工或者客户指定的人员。客户将确保指定的管理员具有 IBM Connections Cloud 服务、网络和浏览器或者客户机技术方面的高级技能。指定的管理员将在公司组织内部具有 IBM SaaS 服务的管理员或者助理管理员角色。

客户需指定足够数量的管理员来支持客户的授权用户。客户应：

- a. 为 1 – 1000 名授权用户指定最多 3 名管理员
- b. 为 1000 – 10000 名授权用户指定最多 6 名管理员
- c. 为 10000 名授权用户指定 7 名管理员，每增加 10000 名授权用户增加 1 名管理员

## 2.2 IBM 责任

IBM 将向客户的 IBM Connections Cloud 指定管理员提供对“升级支持”服务的访问权限和对“1 级严重性支持”服务的访问权限。在 SmartCloud 支持 Web 站点上详细提供了支持联系信息和有关提供支持的时间这些附加详细信息：<http://ibmcloud.com/social/support>。

### 2.2.1 1 级严重性支持

IBM Connections Cloud 技术支持团队将全天候接收 1 级严重性支持请求。IBM 将在商业角度合理范围内部署工作，以在两小时内响应 1 级严重性支持请求。

1 级严重性定义为如下问题：

- 确定服务对所有 IBM SaaS 用户不可用；或
- 服务的某项主要功能对所有 IBM SaaS 用户不可用；或者
- 大部分贵公司的 IBM SaaS 用户无法使用此服务，导致对您的业务运营产生重大影响。

1 级严重性不包括由于计划内停机时间期间服务不可用或者由于客户或第三方应用程序、客户设备或客户数据导致的问题所引发的服务不可用。

### 2.2.2 严重性级别

Connections Cloud 支持 wiki 上可找到所有严重性级别的定义及示例。严重性定义的发布位置可能随时间而改变。严重性级别将基于已发布的严重性定义，分配到所有服务请求。

### 2.2.3 升级支持

IBM 将为有关贵公司的指定管理员无法解决的 IBM Connections Cloud 服务的问题提供“升级支持”。

### 2.2.4 支持联系时间

IBM 响应目标和支持联系时间根据服务请求的严重性和支持权利的级别而不同。

- 非 1 级严重性问题的标准支持联系时间涵盖贵组织所在国家或地区内的正常工作时间，在您的 IBM SaaS 服务的“组织帐户设置”概要文件页面中对此进行了定义。在以下 Web 站点的联系信息部分中发布了各国家或地区的最新联系时间：<http://IBMcloud.com/social/support>。
- 针对非 1 级严重性的高级支持联系时间为周日晚 8 点（美国东部时区）至周五晚 8 点（美国东部时间），不包括选定的节假日。
- 针对标准支持和高级支持的 1 级严重性问题的 IBM 支持联系时间为 7x24x365。

### 2.2.5 支持响应目标

IBM 的目标是在已发布的响应目标内提供对您的服务请求的初始响应。我们的初始响应可能包括确认收到您的问题、可解决您的请求的响应，或者确定需要哪些附加操作的响应，实施针对您请求的技术解决方案可能需要这些附加操作。

Connections Cloud 技术支持响应目标的概述

	标准支持	高级支持
1 级严重性	两小时内（每周 7 天，每天 24 小时）	30 分钟内（每周 7 天，每天 24 小时）

	标准支持	高级支持
2 级严重性	两个小时之内	一小时内
3 级严重性	两个小时之内	两小时内
4 级严重性	两个小时之内	两小时内

## 2.2.6 语言支持

与 IBM 支持和开发团队协作时，通用语言为英语，除非在 Connections Cloud 支持 Web 站点上另有声明。为确保尽快处理问题，IBM 要求您授权的联系人能够在业务环境内根据需要用英语有效沟通。

## 2.2.7 其他高级支持服务

为高级支持客户提供的其他服务包括：

- 能够通过电话或电子方式就任何严重性问题与 IBM 技术支持联系。
- 通过电子邮件、电话或即时消息访问高级支持帐户管理团队，就“新增功能”问题获取实践支持、获取有关部署和采用的指南、实时全程指导和培训，以及对具有专用支持内容的专用高级支持社区的访问。

## 3. 灾难恢复和备份

IBM 具有从其主要数据中心提供远程服务的灾难恢复设施，其中带有所需的硬件、软件和因特网连接，以在主要数据中心内的 IBM 生产设施不可用时提供服务。

如果发生灾难性的情况（此处的灾难定义为“不可抗力”，表示自然因素、恐怖活动、劳工行动、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障，或者任何 IBM 合理控制范围之外导致 IBM SaaS 不可用的任何其他因素），IBM 将按照如下所述，恢复客户对 IBM SaaS 服务的访问。IBM 应提供硬件、软件和网络基础架构，以支持客户在声明灾难的 12 小时内恢复对 IBM SaaS 的访问权。将使用最新内容备份来恢复环境，恢复的内容数据集中所丢失的内容不能超过 8 小时。

## 4. 数据检索和删除

在订阅到期后，IBM 至多将数据保留 90 天。在订阅到期前，客户可以从下载内容的服务功能或使用发布的 API 提取其社交业务数据 (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>)。邮件数据可以基于咨询服务时间和材料提取。用户首选项数据和其他元数据，例如（但不限于）电子邮件签名、邮件转发规则、邮件过滤和日历显示选项等，不可通过 API 进行访问。如果需要此数据，IBM 将在订阅或试用终止后，以约定的格式、基于时间和材料提供该数据。IBM 必须预先（但不得晚于订阅周期结束日期）收到数据请求的书面通知。如果客户未请求返回数据，那么 IBM 将根据行业最佳实践，将数据清除或使其不可恢复。

## 5. 通信

通信从 IBM 客户服务组发送至客户，用于：

### a. 服务更新

发送至客户管理员的电子邮件通知包括对服务的显著更改、新功能等，或由 IBM 发出请求，以确保客户保持对服务的完全使用。如果不需要客户进行操作，这些通知一般将在发布时间所在周末的前 2 周发送。如果需要客户操作，如网络变更或用户指示信息等，那么将提供其他预先通知。

### b. 维护通知

这些电子邮件旨在向客户确认将会使用预留/安排维护窗口。一般将提前 3 天发送，作为即将到来的维护期的提示。维护结束之后，将发送后续的通知，告知客户维护已结束。有关下一次维护期的信息，也可从以下站点获得：<http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>。订户将不会收到发送给指定管理员/收件人等的定向电子邮件通知。订户可在维护期前 3 天，在浏览器中查看维护通知。

### c. 事件通知

IBM 客户服务组将通过多条通信信道（数据中心状态网页、基于订阅的 SMS 文本消息和定期电子邮件消息）及时通知客户服务恢复的状态。这些通知一般将在事件过程中 IBM 确认问题后发送，以告

知客户我们正在解决问题，并在事件结束后发出“全部清除”的信号。将针对在服务范围内造成影响的事件向客户发送通知。**IBM** 不会发送次要问题或仅对某个或少数客户造成影响的问题的相关通知。