

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Connections Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) съставляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия на офертата SaaS:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- 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 с до 14 участници
- IBM Connections Meetings Cloud с до 199 участници
- IBM Connections Meetings Cloud с до 999 участници
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (клиентско изтегляне за ползване с IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

2. Метрики за таксуване

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS офертата може да бъде придобита. Оторизираният потребител е уникално лице, на което е предоставен достъп до IBM SaaS. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани пълномощия за всеки Оторизиран потребител, който има достъп до IBM SaaS офертата, по какъвто и да е начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез каквито и да е средства. Дадено пълномощие за Оторизиран потребител е уникално за този Оторизиран потребител и не може да бъде поделено или прехвърляно освен при окончателно прехвърляне на пълномощието на друго лице.
- Хост с до Х участници** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS офертата може да бъде придобита. Хостът е специфичен потребител с права за достъп до личен акаунт, който му позволява да осъществява неограничен брой срещи с броя участници, указан в Лицензионния сертификат на Клиента. В даден момент може да бъде проведена само една среща на Хост.
- Минута** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия за Минута, за да се покрие общият брой, изцяло или частично, Минути на IBM SaaS, използвани или частичните часове на IBM SaaS, използвани по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката на Клиента.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Настройка

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката.

3.2 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указана в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

3.3 Цени за надвишаване

Ако действителната употреба от страна на Клиента на IBM SaaS по време на измервателния период надвишава пълномощието, посоченото в Лицензионния сертификат, тогава на Клиента ще бъде издавана фактурира за надвишаването, както е както е указано в Документа по сделката.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

В Лицензионния сертификат на Клиента ще бъде указано дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като е възможна една от следните хипотези:

4.1 Автоматично подновяване

Ако в Лицензионния сертификат на Клиента е указано, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащия Абонаментен период за IBM SaaS чрез писмено заявление към търговски представител на IBM за Клиента или Бизнес партньор на IBM минимум деветдесет (90) дни преди датата на изтичане, посочена в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи подобно предизвестие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен или за една година, или за същата продължителност като тази на първоначалния Абонаментен период, както е посочено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че подновяването за Клиента е продължително, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще му бъде издавана фактура за използването на IBM SaaS на продължителна база. За да преустанови използването на IBM SaaS

и да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на търговския представител на IBM за Клиента или на Бизнес партньора на IBM писмено предизвестие със срок от деветдесет (90) дни, с което се заявява анулиране на IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, на Клиент ще бъде издавана фактура за неуредени цени по отношение на достъпа през месеца, през който анулирането влиза в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че типът на подновяване за Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще се прекрати в края на Абонаментния период и достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде премахнат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за закупуване на нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS е включена по време на Абонаментния период. Опциите за техническа поддръжка са подробно изложени на <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Елементи, които не са обхванати от техническата поддръжка

Техническата поддръжка не включва подпомагане при:

- a. проектирането и разработването на приложения,
- b. проблеми, произтичащи от използването от Клиента на IBM SaaS в различна от указаната работна среда, или
- c. съдействие на Клиента или при продукти и услуги на трети страни, или при проблеми, възникнали от използването на IBM SaaS от Клиента или с продукти и услуги на трети страни.

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Dual Entitlement оферти

Ако IBM SaaS офертата е обозначена като "Dual Entitlement", Клиентът ще получи пълномощие за използване на IBM SaaS, Програмите на IBM, указани в раздела за описание на услугите на тези Условия за употреба, за използване в среда по избор на Клиента и правото да използва и да има достъп до техническа поддръжка и надстройки по Програмата за указаните Програми. Клиентът може да използва указаните Програми и да има достъп до техническа поддръжка и надстройки по Програмата, докато Клиентът продължава да се абонира за IBM SaaS.

Използването на IBM SaaS Dual Entitlement офертата е предмет на следните условия и ограничения:

- a. Използването на Програмата(ите) от страна на Клиента е лицензирано съгласно условията на Международния договор относно лицензиране на програми и съответната Лицензна информация, включена в Програмата(ите).
- b. Клиентът може да използва Програмите и техническата поддръжка и надстройките по Програмата, предоставени от Dual Entitlement офертата, предмет на приложимите условия на Международния договор на IBM за Passport Advantage (Z125-5831-09), както следва:
 - (1) първите три параграфа на *Раздел 3 – Програми и Абонамент и поддръжка на софтуер на IBM*; и
 - (2) параграфи три и четири на *Раздел 3.8 – Абонамент и поддръжка на софтуер на IBM ("А&П")*.
- c. Когато абонаментът на Клиента за IBM SaaS приключи, Клиентът трябва да премахне всички Програми, предоставени от Dual Entitlement офертата от техните системи и да унищожи всички копия.
- d. Използването от страна на Клиента на общото придобито количество от IBM SaaS по Dual Entitlement офертата може да бъде разделено между използването на IBM SaaS и използването на Програмите, предоставени от Dual Entitlement офертата. Използването от страна на Клиента по всяко дадено време не може да надвишава общия брой придобити пълномощия, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента. Цените за надвишаване ще се прилагат, както е указано в Документа по сделката, ако използването от страна Клиента надвишава пълномощието, указано в Лицензионния сертификат.

- e. Ако Клиентът е придобил по-рано CEO лицензи, даващи право за използване на една или повече от Програмите, предоставени от Dual Entitlement офертата, след което, докато е абониран за IBM SaaS, е придобил използването на Dual Entitlement офертите, количеството пълномощия, посочено в Лицензионния сертификат на Клиента, ще се отнася спрямо изискването за Клиента да поддържа достатъчно количество CEO лицензи за всички приложими CEO Потребители в рамките на Предприятието на Клиента, както е посочено в първия параграф на *Раздел 3.7 – CEO продуктови категории* на Международния договор на IBM за Passport Advantage (Z125-5831-09).
- f. Ако Клиентът има Абонамент и поддръжка на софтуер (А&П) в сила за придобити по-рано Програмни лицензи и те са за същите Програми, указани в раздела за описание на услуги на тези Условия за употреба, IBM се съгласява да предостави на Клиента, без допълнителна цена, непрекъснат Абонамент и поддръжка на софтуер на стойност, ненадвишаваща еквивалентния брой Програмни лицензи като IBM SaaS пълномощия, предмет на условията на приложимия Договор за тези лицензи, за продължителността на абонамента на Клиента за IBM SaaS Dual Entitlement офертата.

Ако количеството пълномощия за Dual Entitlement офертата е по-малко от всички Програмни лицензи на Клиента за всяка такава Програма, Клиентът ще бъде отговорен за подновяването на Абонамента и поддръжката на софтуера за оставащите Програмни лицензи.

Ако Клиентът избере да продължи да използва всички или част от неговите придобити по-рано Програмни лицензи, за които таксите за Абонамент и поддръжка на софтуер не са били начислени след края на абонамента за Dual Entitlement офертата, Клиентът може да поднови Абонамента и поддръжката на софтуера на Клиента за придобити по-рано Програми, като поръча и плати за Възстановяване на Абонамент и поддръжка на софтуер.

6.2 Допълнителни ограничения

В допълнение към ограниченията, съдържащи се в Договора, Клиентът не може да:

- a. Използва IBM SaaS на базата на "минавам през" за хостване на сътрудничество сред външни гостуващи потребители без активното участие на Клиента.

6.3 IBM SmartCloud Notes Условия за упълномощаване

Използването от страна на Клиента на IBM SmartCloud Notes зависи от придобиването на едно от следните пълномощия:

- a. Лицензионен сертификат за IBM SmartCloud Notes или за IBM Connections Cloud S1; или
- b. Лицензионен сертификат за IBM SmartCloud Notes Step Up или IBM Connections Cloud S1 Step Up, или IBM SmartCloud с Notes Step-up и Connections; и
- c. Лицензионен сертификат и действащ Абонамент, и поддръжка на Оторизиран потребител за едни от следните програми: IBM Domino Enterprise Client Access или IBM Domino Messaging Client Access, или IBM Domino Messaging Express или IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Забележка относно срещите

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD и IBM CONNECTIONS CLOUD S2 ПОЗВОЛЯВАТ НА ПОТРЕБИТЕЛ НА IBM SAAS ДА ЗАПИСВА ЗАСЕДАНИЯ. ЗАКОНИТЕ НА НЯКОИ ЮРИСДИКЦИИ МОГАТ ДА ИЗИСКВАТ СЪГЛАСИЕТО НА ЛИЦАТА ПРЕДИ ЗАПИС НА ТЕХНИТЕ КОМУНИКАЦИИ. Клиентът ще гарантира, че IBM SaaS Потребителите ще получат всички необходими съгласия и ще направят всички необходими разкрития, преди да запишат заседанията.

6.5 Забележка относно филтрирането на Съдържание

IBM SmartCloud Notes и IBM Web Mail Cloud въвежда инструменти за наблюдение на IBM SaaS, проучване на спам съобщения и атаки с вируси и прилагане на частни, както и на индустриални стандартни технологични мерки за блокиране или филтриране на Съдържание, което изглежда нежелано или масово, и/или зловредно по своя характер. IBM си запазва правото (но без да поема задължение) да блокира комуникации от други субекти в Интернет. IBM си запазва правото (но без да поема задължение) да пресява, преглежда, обозначава, филтрира, модифицира, отказва или премахва части от или цялото Съдържание.

6.6 Използване от гост

Гостуващ потребител е IBM SaaS Потребител, който е упълномощен от Клиент за достъп до IBM SaaS за обмен на данни с Клиент или за използване на IBM SaaS от името на Клиент. Всички Гостуващи потребители трябва да бъдат Оторизирани потребители. Гостуващите потребители на Клиента може да бъдат задължени да изпълнят онлайн споразумение, предоставено от IBM, за да имат достъп и да могат да използват IBM SaaS. Клиентът носи отговорност за тези Гостуващи потребители, включително, но не ограничено до а) всякакви искове, направени от Гостуващи потребители относно IBM SaaS или б) всякакви злоупотреби с IBM SaaS от тези Гостуващи потребители.

6.7 Step Up Ограничение

Step-up офертите изискват Клиентът да е придобил преди това подходящи лицензни пълномощия за свързаната IBM програма. Пълномощията на Клиента за Step-up SaaS не могат да превишават пълномощията на Клиента за свързаната IBM програма.

Step-up SaaS не включва Абонамент и Поддръжка за свързаната IBM програма. Клиентът посочва, че е придобил приложимите (1) лицензни пълномощия и (2) Абонамент и Поддръжка за свързана IBM програма. По време на Абонаментния период на Step-up SaaS офертата, Клиентът трябва да поддържа текущите Абонамент и Поддръжка за пълномощията за IBM програмата, които се използват заедно с пълномощията за Step-up SaaS. В случай че лицензът на Клиента за употреба на свързаната IBM програма или Абонаментът и Поддръжката на Клиента за свързаната IBM програма бъде прекратен, правото на Клиента да използва Step-up SaaS ще бъде прекратено.

6.8 Условия на Oracle, приложими за Connections Docs и Connections Meetings

IBM SaaS включва технология за филтриране и преглед на документи Outside In ("Технология Outside In"), предоставена от Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Терминът "Технология Outside In" включва всяка технология, лицензирана за Oracle от неговите доставчици. Съгласно неговото използване в тези Условия за употреба и договора, на които е предмет, под термина "IBM доставчик" ще се разглежда Oracle и неговите доставчици. В допълнение към условията на тези Условия за употреба и договора, на който те са предмет, като условие за използването на Технология Outside In, Клиентът изрично се съгласява за следното: (1) Oracle USA, Inc. е трета страна-бенефициент по тези Условия за употреба и договора, на който те са предмет, (2) Клиентът може само да прехвърля абонаменти до IBM SaaS, като предостави предварително писмено предизвестие на IBM и по друг начин, съгласно условията на тези Условия за употреба и на договора, на който те са предмет, (3) Клиентът не може да публикува резултатите от еталонните тестове, управлявани от Технология Outside In, без предварително писмено позволение, (4) IBM може да информира доставчиците на IBM за резултатите от проверката на съответствието, свързани с компонентите на тези доставчици на IBM, (5) до степента, позволена от приложимото законодателство, Законът за транзакции с единна компютърна информация ("UCITA") не се прилага.

6.9 Забранени употреби

Следните употреби са забранени от Microsoft:

Без Употреба с висок риск: Клиентът не може да използва IBM SaaS в каквото и да било приложение или ситуация, където IBM SaaS повреда може да доведе до смърт или сериозна телесна повреда на лица или до сериозни физически или екологични вреди ("Употреба с висок риск"). Примери за Високорискова употреба включват, но не са ограничени само до: самолети или други начини за масов транспорт на хора, ядрени или химични съоръжения, животоподдържащи системи, медицински импланти, моторни превозни средства или оръжейни системи.

Високорискова употреба не включва използването на IBM SaaS за административни цели, за съхранение на данни за конфигурация, проектиране и/или средства за конфигурация или други приложения без контрол, повредата на които няма да доведе до смърт, физически наранявания или сериозни физически или екологични вреди. Тези неконтролиращи приложения могат да комуникират с приложенията, които изпълняват контрола, но не трябва да са пряко или непряко отговорни за функцията за управление.

6.10 IBM SaaS Информация за потребителски профил

Във връзка с използването от Клиента на IBM SaaS, Клиентът може да конфигурира IBM SaaS да направи видими SaaS Потребителските имена на неговата организация от други SaaS клиенти.

Ако Клиентът избере тази настройка, Клиентът признава и се съгласява, че: (i) IBM SaaS Потребителските имена, звания, имена на компании и снимки могат да се публикуват от IBM SaaS Потребител, като част от профил ("Профил") и че Профилът може да бъде разглеждан от други IBM SaaS Потребители във Вашата организация или в рамките на SaaS, и (ii) по всяко време Клиентът може да изиска IBM SaaS Профил на Потребител да бъде коригиран или премахнат от IBM SaaS и този Профил ще бъде коригиран или премахнат, но премахването може да попречи на достъпа до IBM SaaS.

6.11 Връзки към уеб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или Потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт или друга услуга на трета страна, които са свързани или до които има достъп чрез IBM SaaS, Клиентът и Потребителят на IBM предоставят на IBM съгласие за активиране на подобно прехвърляне на Съдържание, но подобни отношения се осъществяват единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или изявления за такива сайтове или услуги на трети страни и не поема отговорност за съдържанието на подобни сайтове или услуги на такива трети страни.

6.12 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor

IBM спазва правилата на Safe Harbor между САЩ и ЕС, както е указано от Министерството на търговията на САЩ относно събирането, използването и съхраняването на информация, която е събрана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Бисквитки, свързани с услугата

Клиентът приема, че IBM SaaS използва бисквитки, които са поставени на компютрите на Потребителя, единствено с цел да улеснят продължително разпознаване на сесия и избор на маршрутизиране на услугата за Потребителите. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители да осъществяваме стопанска дейност, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправка или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.14 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

Приложение А

1. Оферти

IBM предлага тези услуги в планове с предварителни пакети, като самостоятелни услуги или като добавки.

1.1 Пакетна IBM SaaS оферта

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, приложения за мобилни устройства, достъп за гости

1.2 Самостоятелни IBM SaaS оферти

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

1.3 Добавки за IBM SaaS оферта

	Cloud S1	Cloud S2	Социални	Файлове	Среци	Verse	Notes	Запис в Notes
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A		•		N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A		N/A		•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A		N/A	•	•	•
Допълнително съхранение за съвместна работа	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Включени
- Налични
- N/A Не е налично

1.4 Dual Entitlement оферти

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Базирана на Облак поща, календар и всички характеристики на IBM Verse
- Пълномощие за използване на IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Базирана на Облак поща, календар и всички характеристики на IBM Verse
- Пълномощие за използване на IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Базирана на Облак социална медия, сътрудничество, поща и всички характеристики на IBM S1
- Пълномощие за използване на IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Базирана на Облак социална медия, сътрудничество, поща и всички характеристики на IBM S1
- Пълномощие за използване на IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Всички характеристики на Connections Social
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с лица и групи, проверка за наличност на Вашите контакти, създаване персонализирани групи и информация за контакт. Налични както в брауъра, така и в пълнофункционална програма, налична за изтегляне.
- Уеб конференции – Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Хостване на срещи за до 200 участници с когото и да било извън Вашата компания. Вътрешните за компанията срещи изискват абонаменти от всички вътрешни участници.
- Docs – редактори за обработка на Word документи, таблици и презентации, подкрепа в реално време за съвместно редактиране, контекстуално коментиране и дискусии, с управление на файловете версии от IBM Connections Social Cloud.
- Verse – уеб-базирана поща, календар и информация за контакти в облака, включително интегрирано незабавно изпращане на съобщения със защита от нежелана поща и против вируси. 50 гигабайта хранилище за поща, заделено за всеки Потребител на IBM SaaS.
- SmartCloud Notes – Настолни и уеб базирани поща и календар, включително интегрирано незабавно изпращане на съобщения със защита от спам и вируси и поддръжка за хибридна интеграция. 50 гигабайта хранилище за поща, заделено за всеки потребител на IBM SaaS.
- Traveler за SmartCloud Notes – Доставка на поща, календар и контакти към поддържаните мобилни устройства. Поддръжка на двустранно, разгърнато, ръчно или насрочено синхронизиране на имейл, електронни календари и електронни контакти за поддържаните устройства.
- Мобилни приложения за IBM Connections, IBM Meetings и IBM Sametime
- Достъп за гости – възможността да поканване на гости, които могат да сътрудничат и работят по споделено с тях съдържание, с поднабор от възможностите на услугата за социално сътрудничество и срещи

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Всички характеристики на Connections Social
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с лица и групи, проверка за наличност на Вашите контакти, създаване персонализирани групи и информация за контакт. Налични както в браузъра, така и в пълнофункционална програма, налична за изтегляне.
- Уеб конференции – Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Хостване на срещи за до 200 участници с когото и да било извън Вашата компания. Вътрешните за компанията срещи изискват абонаменти от всички вътрешни участници.
- Мобилни приложения за IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Достъп за гости – възможността да поканване на гости, които могат да сътрудничат и работят по споделено с тях съдържание, с поднабор от възможностите на услугата за социално сътрудничество и срещи

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Социално табло - самостоятелен изглед на Вашата социална бизнес мрежа, с достъп до приложения и срещи и преглед на събития и съдържание за достъп до текущи работни елементи, форуми за поддръжка, профил и съхранение на информация.
- Хора – Управлявайте своя профил и контакти през цялата Ви бизнес мрежа както отвътре, така и извън Вашата организация.
- Съхранение на файлове и споделяне - възможност да качвате и да съхранявате файлове в централизирана библиотека, където контролът за достъп на файловете може да е личен или те да бъдат споделени с индивидуални потребители или групи като читатели или автори. Предоставя се информация относно файлове, като например актуализации, история на версиите, коментари, история на изтеглянията, поставяне на етикети и завеждане/отписване на файлове. Налични за изтегляне са добавки, поддържащи обмен на файлове между настолен компютър и облак.
- Общности, блогове и Wiki модули - Възможност за съвместна работа с хора със споделени файлове, дейности и показалци, създаване и споделяне на нови общности с персонализирани разрешения, търсене на съдържание в общности, изпращане на обществени имейл съобщения, създаване и управление на обществени проучвания, създаване на Wiki модули, блогове и идеационни блогове и дискуссионни форуми.
- Дейности – Екипно пространство за задачи, като проследяване на елементи за изпълнение, информация и действия, свързани с тема или среща.
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с индивиди и групи, проверка наличност на Вашите контакти, създаване персонализирани групи и информация за контакт.
- Мобилни приложения за IBM Connections и IBM Sametime
- Достъп за гости – възможността да поканване на гости, които могат да сътрудничат и работят по споделено с тях съдържание, с поднабор от възможностите на услугата за социално сътрудничество и срещи

1.8 IBM Connections Files Cloud

Възможност за качване, съхраняване и споделяне на файлове в централизирана библиотека, където може да бъде контролиран достъпът до файловете като лични или споделени с отделни лица или групи, като например читатели или автори. Можете да управлявате своите профили или контакти сред Вашата бизнес мрежа във и извън Вашата организация, както и можете да каните гости да преглеждат или работят върху съдържание, споделено с тях. Плъгините са достъпни, за да Ви предоставят възможността за прехвърляне на файлове от работната площ към облака а мобилните приложения Ви предоставят достъп до файлове от мобилните устройства. Файловете са синхронизирани сред работната площ и мобилните устройства на всеки потребител.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Онлайн уеб среща чрез винаги готова стая за срещи по заявка без резервация със споделяне на приложения и на работния плот, поддръжка на няколко презентатори, гласуване, чат. Тази услуга може да бъде закупена за хостване на среща с до 14 участници или до 199 присъстващи. Тя е налична също за закупуване за Разгръщане за предприятия, където вътрешните участници са абонирани за услугата. Всички срещи позволяват да присъстват лица извън Вашата компания без ограничение.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Незабавни съобщения със списъка с контакти, присъствие и аудио-видео обаждания от точка до точка, достъпни посредством браузър, вграден клиент на Notes, самостоятелен клиент или мобилно приложение.

1.11 IBM Verse

- Уеб-базирана поща, календар и информация за контакти в облака, включително проследяване на действия, които се нуждаят от внимание, базирано на анализи идентифициране на важни лица и съдържание, в задълбочено търсене, преглед в рамките на реда на прикачени файлове и файлове на Connections, екипни услуги по анализ, подкрепа за дискусии по пощата и упълномощаване на клиент на IBM Notes (включва изтегляне на софтуер).
- 50 гигабайта хранилище за пощенска кутия, заделено за всеки потребител на IBM SaaS
- Спам и антивирусна защита.
- Интегрирано писане на незабавни съобщения
- Възможност за качване, съхранение и споделяне на лични файлове
- 30 гигабайта съхранение на Лични файлове
- Публикуване и преглед на актуализации на статуса
- Създаване на профил и работа с профили във Вашата организация и мрежа
- Мобилно приложение за Verse
- Достъп до имейл посредством IBM Verse или SmartCloud Notes уеб опит
- Включва едно упълномощаване за IBM Domino Enterprise Client Acces за потребител на Verse. Това осигурява на потребителите на IBM Notes клиентски достъп до IBM Verse и IBM SmartCloud Notes и IBM Domino приложения в помещенията. Сървърите за локални Domino приложения изискват закупени отделно PVU.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes клиент (включва изтегляне на софтуер) и уеб базирана поща, календар и информация за контакт в облака, включително и адресиране с непрекъснато въвеждане, персонализирани папки за поща, поща и делегиране на календари. Акаунтът на дружеството на Клиента може да бъде настроен в конфигурация само за услуги или в хибридна конфигурация (хибридната конфигурация се интегрира с Domino средата в помещенията).
- Интегрирано писане на незабавни съобщения
- Спам и антивирусна защита.
- 50 гигабайта хранилище за пощенска кутия, заделено за всеки потребител на IBM SaaS
- Включва едно упълномощаване за IBM Domino Enterprise Client Acces за потребител на SmartCloud Notes. Това осигурява на потребителите клиентски достъп през браузър или IBM Notes до IBM SmartCloud Notes и локални IBM Domino приложения. Сървърите за локални Domino приложения изискват закупени отделно PVU.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Уеб достъп, базиран само на браузър, до имейли, календар и информация за контакт в облака, включително насочване с помощта на предвиждащо писане, персонални папки за поща и делегиране на календар.
- Пощенска кутия от 1 ГБ (само стандартен, предоставен като услуга шаблон за поща)
- Интегрирано писане на незабавни съобщения

- Спам и антивирусна защита.
- IBM SmartCloud Notes запис не включва офлайн достъп, IMAP-базиран достъп, използване на клиент IBM Notes, или възможността договаряне на допълнителни услуги за мигриране на съществуващ имейл, в самата услуга. Не позволява на абонати да използват Blackberry услуги с техните акаунти.
- Включва фиксиран срочен лиценз за IBM Domino Enterprise Клиентски Достъп на SmartCloud Notes Entry потребител. Това осигурява на потребителите достъп през браузър до IBM SmartCloud Notes и локални IBM Domino приложения. Сървърите за локални Domino приложения изискват закупени отделно PVU.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Уеб базирана поща, календар и данни за контакт с Входяща кутия, която съдържа преглед на съобщението, създадени от системата и от потребителя папки, възможност за плъзгане и пускане на съобщенията в папките. Поддръжка за лични календари и календари на компанията, както и на списъци с контакти.
- Съхранение на 25 гигабайта в пощенската кутия, заделени за всеки потребител

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Премиум ниво на поддръжка, включително приоритетно обработване и по-бърза реакция за отчетени проблеми.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Всички функции на Advanced Support, както и говорещ местния език Главен управител на поддръжката, проактивна поддръжка и персонализирани резултати.

1.17 IBM Cloud Migration Service за Notes

Еднократна структура, която предоставя отдалечени услуги за предоставяне на поддръжка за мигриране на имейл, календар и контакти от Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Обработка с помощта на Word, редактори за електронни таблици и презентации, с поддръжка за съвместно редактиране в реално време и контекстно коментиране и дискусии, с управление на файлови версии от IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Провеждане на аудио конференции при уеб срещи за VoIP, таксувано и нетаксувано набиране, където всички потребители могат да се обаждат от компютър или телефон, да се чуват и разговарят и да записват и възпроизвеждат срещата.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Доставка на поща, календар и данни за контакт до поддържани мобилни устройства. Поддръжка на двустранно, разгърнато, ръчно или насрочено синхронизиране на имейл, електронни календари и електронни контакти за поддържаните устройства.

1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Имейл архив и eDiscovery характеристики за клиентите на IBM SmartCloud Notes, които позволяват на Клиентите да класифицират, индексират, търсят и извличат цялото или част от съдържанието на пощата посредством уеб интерфейс с политики на задържане, законни притежания, пътека за одит и неограничено съхранение.

1.22 Допълнително съхранение за съвместна работа

Допълнително съвместно съхранение.

1.23 Мобилни

Основните мобилни устройства са налични в съответните магазини за приложения за IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings и IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Поддръжка

Услугите по техническа поддръжка на IBM Connections Cloud са проектирани да помагат на потребителите да получат най-доброто от Услугите в облака. Тази отдалечена техническа поддръжка има за цел да допълни помощния и административен персонал на Клиента като предостави достъп до специалистите по поддръжка на IBM за проблеми, свързани с услугите на IBM SaaS, които Клиентът не може да разреши. Достъпът до IBM Connections Cloud Standard Support е включен като част от IBM SaaS услугите, описани по-горе. Достъпът до IBM Connections Cloud Advanced Support е наличен като самостоятелна услуга срещу заплащане на допълнителна такса.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support включва поддръжка със степен на сериозност 1 и поддръжка с прехвърляне на следващо ниво за проблеми с друга степен на сериозност.

IBM Connections Cloud Advanced Support включва Поддръжка със степен на сериозност 1 и поддръжка с прехвърляне на следващо ниво за проблеми с друга степен на сериозност с приоритетно обработване, цели с по-бърза реакция и допълнителни услуги за поддръжка.

Ако сте придобили тези Connections Cloud Services от прекупвач, Вашите условия за поддръжка могат да варират – моля, свържете се с Вашия прекупвач за допълнителна информация.

2.1 Отговорности на Клиента

Клиентът ще предостави Поддръжка от първо ниво на крайните потребители. Тази отговорност включва осъществяването на разумни търговски усилия за разрешаване на въпроси и проблеми, свързани с Услугите, било то открити, или докладвани до Вас от Ваш служител или външни лица.

Клиентът ще посочи и позволи на Назначените администратори да си сътрудничат с поддръжката на IBM. Назначените администратори ще бъдат служители на Клиента и посочени от него.

Клиентът ще гарантира, че Назначените администратори имат разширени умения в сферата на услугите, мрежите и браузъра или клиентските технологии на IBM Connections Cloud. Назначените администратори ще имат роля Администратор или Помощен администратор за организирането на компанията в IBM SaaS услугата.

Клиентите трябва да назначат достатъчен брой администратори, които да подкрепят оторизираните от Клиента потребители. Клиентите трябва да назначат:

- a. До 3 Администратора за 1 – 1000 оторизирани потребители
- b. До 6 Администратора за 1000 – 10 000 потребители
- c. 7 Администратори, плюс 1 администратор за всеки допълнителни 10 000 оторизирани потребители

2.2 Отговорности на IBM

IBM ще предостави достъп до услугите Поддръжка с прехвърляне на следващо ниво и достъп до услугите Поддръжка от степен на сериозност 1 на IBM Connections Cloud Назначени администратори на Клиента. Информация за контакти на отдела за поддръжка и допълнителни подробности относно работните часове за поддръжката са описани на уеб сайта за поддръжка: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Поддръжка от степен на сериозност 1

Екипът за техническа поддръжка на IBM Connections Cloud ще бъде на разположение за заявки за поддръжка със степен на сериозност 1 денонощно. IBM ще направи разумни търговски усилия, за да отговори на заявки за Поддръжка със степен на сериозност 1 в рамките на два часа.

Степен на сериозност 1 се определя като проблем, при който:

- Услугата е определена като неналична за всички IBM SaaS потребители; или
- голяма част от Услугата е неизползваема за всички IBM SaaS потребители; или
- значителен дял от потребителите на IBM SaaS във Вашата компания не могат да използват Услугата, като това влияе критично върху Вашите бизнес операции.

Степен на сериозност 1 изключва недостъпност до Услугата поради периоди на планиран престой или проблеми, причинени от приложения на Клиента или на трети страни или оборудване или данни на Клиента.

2.2.2 Ниво на сериозност

Определения за всички нива на сериозност, заедно с примери, могат да бъдат намерени на wiki страницата Connections Cloud Support. Местоположението за публикуване на определенията за сериозност могат да се променят във времето. Нивото на сериозност ще бъде приписано на всички заявки за услугата, въз основа на публикуваните определения за сериозност.

2.2.3 Поддръжка при ескалиране

IBM ще предостави Поддръжка с прехвърляне на следващо ниво за проблеми, свързани с услугите на IBM Connections Cloud, които Назначените администратори във Вашата компания не могат да разрешат.

2.2.4 Часове, в които можете да се свържете с Поддръжката

Часовете за контакт на IBM за реакция и за поддръжка варират според сериозността на заявката за Услугата и според нивото на пълномощията за поддръжка.

- Обичайните часове за контакт с Поддръжката за проблеми, които не са със степен на сериозност 1, обхващат общоприетите работни часове в държавата, където се намира Вашата организация, както е определено в профилната страница с Настройките на акаунт на организацията за Вашата IBM SaaS услуга. Часовете за контакт според държавата, са публикувани понастоящем в раздела за информация за контакт на <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Часовете за контакт за разширена поддръжка за проблеми, които не са със Степен на сериозност 1, са неделя от 20:00 часа северноамериканско източно време до петък 20:00 часа северноамериканско източно време, с изключение на избрани празнични дни.
- Часовете за контакт с IBM Поддръжка за проблеми със степен на сериозност 1 както за Стандартна поддръжка, така и за Разширена поддръжка са 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината (7x24x365).

2.2.5 Цели за реакция за поддръжка

Целта на IBM е да осигури първоначална реакция на Вашата заявка за Услуга в рамките на публикуваните цели за реакция. Нашата първоначална реакция може да бъде потвърждение на регистрирането на Вашия проблем или може да бъде реакция, която да доведе до решение на Вашата заявка, или може да бъде реакция, която ще формира основата за определяне на допълнителни действия, които може да са необходими за постигане на техническото решение на Вашата реакция.

Преглед на целите за реакция на техническата поддръжка на Connections Cloud:

	Стандартна поддръжка	Разширена и Първокласна поддръжка
Сериозност 1	В рамките на два часа (7 дни в седмицата, 24 часа на денонощие)	В рамките на 30 минути (7 дни в седмицата x 24 часа на ден)
Сериозност 2	В рамките на два работни часа	В рамките на един час
Сериозност 3	В рамките на два работни часа	В рамките на два часа
Сериозност 4	В рамките на два работни часа	В рамките на два часа

2.2.6 Езикова поддръжка

Когато работите с IBM поддръжка и разработване, общият използван език ще бъде Английски език освен ако не е посочено друго на уеб сайта за поддръжка на Connections Cloud. За да се гарантира, че проблемите се обработват възможно най-бързо, IBM изисква Вашите оторизирани лица за контакт да общуват свободно на английски език в бизнес среда, когато е необходимо.

2.2.7 Допълнителни услуги в рамките на Разширена поддръжка

Допълнителни услуги, предоставени на Клиентите за Разширена поддръжка, включват:

- Възможност за свързване с Техническата поддръжка на IBM за проблем от каквато и да било сериозност по телефона или по електронен път.
- Достъп до Екипа за управление на акаунти в рамките на Разширената поддръжка, по имейл, телефон или с незабавно съобщение, за директна поддръжка с въпроси, свързани с "какво е

новото", насоки за разгръщане и приемане, разглеждане на живо и обучение и достъп до специално отредена общност за Разширена поддръжка със специализирано съдържание за активиране.

3. Възстановяване след срив и архивиране

IBM притежава средство за възстановяване след срив, което е географски отдалечено от основния център за данни, заедно с необходимия хардуер, софтуер и Интернет връзка, в случай че производствените съоръжения на IBM в основния център за данни, които е трябвало да бъдат рендиращи, са недостъпни.

В случай че възникне катастрофално обстоятелство, под катастрофално се определят "Форсмажорни обстоятелства", което означава природни бедствия, тероризъм, трудово действие, пожар, наводнение, земетресение, размирица, война, правителствени действия, заповеди или ограничения, вируси, откази за работа и друго злонамерено действие, грешки при свързване с устройство или мрежа, или друга причина за недостъпност на IBM SaaS, която попада извън подходящата област на контрол на IBM, IBM ще възстанови достъпа на Клиента до IBM SaaS услугите, както следва. IBM следва да предостави хардуера, софтуера и мрежовата инфраструктура, която ще позволи на Клиента да поднови достъпа до IBM SaaS в рамките на 12 часа след декларирането на бедствието. Средата ще бъде възстановена, като се използва най-актуалната архивна версия на Съдържанието, с не повече от 8 часа загуба на Съдържание на възстановения набор от данни от Съдържанието.

4. Възстановяване и премахване на данни

IBM ще съхранява данни до 90 дни от последния ден на изтичане на абонамента. Преди изтичането на абонамента, Клиентите могат да извлекат техните социални търговски данни или от възможностите на услугата за изтегляне на съдържание, или посредством публикуваните API (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social>). Данни от електронната поща могат да бъдат извлечени по време на консултантски услуги и материални бази. Преференциалните потребителски данни и други метаданни, като, но не и ограничени до: подписи, свързани с електронна поща, правила за пренасочване на електронна поща, филтри за поща, опции за изображение на календар и т.н., не са достъпни посредством API. Ако тези данни са необходими, IBM ще осигури тези данни на предварително уговорен формат въз основа на време и материална база след края на абонамента или пробния период. IBM трябва да получи писмено известие за нуждата от данни, преди, но не по-късно от края на абонаментния период. Ако Клиентът не заяви връщане на данни, IBM ще следва да ги изтрие и обяви за невъзстановими, в съответствие с най-добрите индустриални практики.

5. Комуникации

Комуникациите се изпращат от Групата на IBM за Клиентско обслужване до Клиентите за:

a. Актуализации на Услугите

Тези имейл известия до администраторите на Клиента включват видими промени по услугата, нови характеристики, или заявки от IBM за гарантиране, че Клиентите поддържат пълна употреба на услугите. Те се изпращат по принцип 2 седмици преди уикенда на издаване, ако не се изискват действия от Клиента. Ще бъде предоставено допълнително предварително известие, ако се налага действие, като смяна на мрежата или инструкции за потребителя.

b. Известия за профилактика

Тези имейли предоставят потвърждение за Клиентите, че ще бъде използван резервиран / насрочен прозорец за профилактика. Те обикновено се пращат 3 дни предварително, за да напомнят за предстоящия прозорец за профилактика. След това, известията се изпращат в края на профилактиката, за да известят на Клиентите, че профилактиката е приключила. Информация за следващия назначен прозорец за профилактика може да бъде видяна също така на адрес: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Абонатите не получават специализираните имейл известия така, както тези, изпратени до назначените администратори/получатели. Вместо това абонатите виждат базирано в браузър съобщение за предвидено време за техническа профилактика 3 дни преди прозореца за профилактика.

с. Известия за инциденти

Групата на IBM за Клиентско обслужване своевременно ще извести Клиентите, посредством множество комуникационни канали (уеб страница за състояние на център за данни, SMS текстови съобщения (базирани на абонамент) и редовни и чести имейл съобщения), относно състоянието на възстановяването на услугата. Тези известия по-принцип се изпращат, когато IBM потвърди проблема, по време на инцидента, за да извести Клиентите, че работим по проблема, и при приключване на инцидента известяват сигнал "всичко е готово". Известията се изпращат до Клиентите за инциденти, влияещи на цялата услуга. IBM може да не изпраща известия за дребни проблеми или проблеми, влияещи на един или на няколко Клиенти.