

„IBM Connections Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „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 up to 14 Attendees“
- „IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees“
- „IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees“
- „IBM Connections Chat Cloud“
- „IBM SmartCloud Notes“
- „IBM Notes“ (kliento atsisiuntimas naudoti kartu su „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- a. **Igaliotasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“ pasiūlymą. Igaliotasis vartotojas yra unikalus asmuo, kuriam suteikta prieiga prie „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas teises kiekvienam Igaliotajam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiais priemonėmis naudojami prieiga prie „IBM SaaS“ pasiūlymo. Igaliootojo vartotojo teisės yra unikalios ir jų negalima bendrai naudoti ar iš naujo priskirti, išskyrus Igaliotajam vartotojui suteikiamų teisių perdavimą kitam asmeniui visam laikui.
- b. **Serveris su ne daugiau nei X dalyvių** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“ pasiūlymą. Serveris – specifinis vartotojas, turintis prieigos teises prie asmeninės paskyros, kurios leidžia išlaikyti neribotą skaičių susitikimų, kurių dalyvių skaičius neviršija nurodyto Kliento Teisių suteikimo dokumente. Vienu metu viename serveryje gali vykti tik vienas susitikimas.
- c. **Minutė** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Reikia įsigyti Minutės teises, pakankamas bendram naudojamų „IBM SaaS“ visų arba dalies Minučių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Nustatymas

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

4.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

4.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra nepertraukiamas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas turės prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Kliento „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesio nesumokėtus prieigos mokesčius.

4.3 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

5. Techninis palaikymas

„IBM SaaS“ techninis palaikymas įtrauktas į Prenumeratos laikotarpį. Techninio palaikymo parinktys išsamiai pateiktos adresu <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementai, kuriems neteikiamas techninis palaikymas

Techninis palaikymas neapima pagalbos, susijusios su:

- a. taikomųjų programų projektavimu ir kūrimu,
- b. problemomis dėl Kliento „IBM SaaS“ naudojimo kitoje, nei jo nurodyta, operacinėje aplinkoje arba
- c. pagalba dėl Kliento ar trečiosios šalies produktų ir paslaugų arba problemomis dėl „IBM SaaS“ naudojimo kartu su Kliento ar trečiosios šalies produktais ir paslaugomis.

6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

6.1 „Dual Entitlement“ pasiūlymai

Jeigu „IBM SaaS“ pasiūlymas pažymėtas kaip „Dual Entitlement“, Klientui bus suteikta teisė naudoti „IBM SaaS“ (IBM Programas, nurodytas šių NS paslaugos aprašo dalyje) Kliento pasirinktoje aplinkoje, gauti techninį palaikymą ir nurodytų Programų naujinius. Klientas gali naudoti nurodytas Programas ir gauti techninį palaikymą bei Programų naujinius, kol prenumeruoja „IBM SaaS“.

„IBM SaaS Dual Entitlement“ pasiūlymui taikomos toliau nurodytos sąlygos ir apribojimai.

- a. Kliento Programos (-ų) naudojimas licencijuojamas remiantis sąlygomis, pateiktomis „IBM International“ programos licencinėje sutartyje, ir su Programa (-omis) pateikta Licencijos informacija.
- b. Klientas gali naudoti su „Dual Entitlement“ pasiūlymu teikiamas Programas ir techninį palaikymą bei Programų naujinius, atsižvelgdamas į šių IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties (Z125-5831-09) dalių taikomas sąlygas:
 - (1) pirmąsias tris 3 skyriaus „Programos ir IBM Programinės įrangos prenumerata ir palaikymas“ pastraipas ir
 - (2) 3.8 skyriaus „IBM Programinės įrangos prenumerata ir palaikymas“ („S&S“) trečią ir ketvirtą pastraipą.
- c. Pasibaigus Kliento „IBM SaaS“ prenumeratai, Klientas turi iš savo sistemų pašalinti visas su „Dual Entitlement“ pasiūlymu pateiktas Programas ir sunaikinti jų kopijas.
- d. Visų Kliento su „Dual Entitlement“ pasiūlymu gaunamų „IBM SaaS“ programų naudojimą galima padalyti į „IBM SaaS“ programų ir Programų, gautų su „Dual Entitlement“ pasiūlymu, naudojimą. Jokiu nurodytu metu Kliento naudojimas negali viršyti bendro teisių skaičiaus, nurodyto Kliento TSD. Jei Kliento naudojimas viršys TSD nurodytą teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis, kaip nurodyta OD.
- e. Jei Klientas anksčiau įsigijo CEO licencijų, suteikiančių teisę naudoti vieną ar kelias su „Dual Entitlement“ pasiūlymu teikiamas Programas, tuomet tol, kol galios „IBM SaaS“ prenumerata, įsigyta naudojantis „Dual Entitlement“ pasiūlymais, Kliento TSD nurodytas teisių skaičius bus nustatytas, atsižvelgiant į Klientui taikomą reikalavimą turėti pakankamą CEO licencijų, skirtų visiems taikomiems Kliento Įmonės CEO vartotojams, skaičių, kaip nurodyta pirmoje IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties (Z125-5831-09) 3.7 skyriaus „CEO produktų kategorijos“ pastraipoje.
- f. Jei Klientas turi „S&S“, galiojančius anksčiau įsigytoms Programų licencijoms, kurios yra tos pačios Programos, nurodytos šių NS paslaugų aprašo dalyje, IBM sutinka be papildomo mokesčio pratęsti Kliento „Dual Entitlement“ pasiūlymo „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpiui „S&S“ tokiam licencijų skaičiui, kuris neviršys Programos licencijų, suteiktų kaip „IBM SaaS“ teisės, skaičiaus, atsižvelgiant į tų licencijų taikomas Sutarties sąlygas.

Jei „Dual Entitlement“ pasiūlymo teisių skaičius yra mažesnis už visą Kliento Programos licencijų, skirtų kiekvienai tokiai Programai, skaičių, Klientas turės atnaujinti likusių Programos licencijų „S&S“.

Jeigu pasibaigus „Dual Entitlement“ pasiūlymo prenumeratai Klientas nuspręs tęsti, naudodamas visas arba kelias anksčiau įsigytas Programos licencijas, kurioms nebuvo taikomi „S&S“ mokesčiai, Klientas galės atnaujinti Kliento „S&S“, skirtus anksčiau įsigytoms Programoms, užsakydamas ir apmokėdamas Programinės įrangos prenumeratos ir palaikymo atkūrimą.

6.2 Papildomi apribojimai

Papildomai prie Sutartyje nurodytų apribojimų Klientas negali:

- a. Naudoti „IBM SaaS“ kaip tarpinės priemonės nuomodamas išteklius išorinių svečių vartotojų bendradarbiavimui be aktyvaus Kliento dalyvavimo.

6.3 „IBM SmartCloud Notes“ teisių suteikimo sąlygos

Kliento „IBM SmartCloud Notes“ naudojimą apibrėžia vienu iš toliau nurodytų teisių įsigijimas:

- a. Teisių suteikimo dokumentas, skirtas „IBM SmartCloud Notes“ arba „IBM Connections Cloud S1“; arba
- b. Teisių suteikimo dokumentas, skirtas „IBM SmartCloud Notes Step Up“ arba „IBM Connections Cloud S1 Step Up“, arba „IBM SmartCloud with Notes Step-up“ ir „Connections“; ir
- c. Teisių suteikimo dokumentas ir aktyvi vieno įgaliotojo vartotojo Prenumerata ir palaikymas naudojant vieną iš toliau nurodytų programų: „IBM Domino Enterprise Client Access“ arba „IBM Domino Messaging Client Access“, arba „IBM Domino Messaging Express“, arba „IBM Domino Collaboration Express“.

6.4 Pastaba dėl susitikimų

„IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD“ IR „IBM CONNECTIONS CLOUD S2“ GALI LEISTI „IBM SAAS“ VARTOTOJUI SUSITIKIMUS ĮRAŠYTI. KAI KURIŲ JURISDIKCIJŲ ĮSTATYMAI, PRIEŠ ĮRAŠANT INFORMACIJĄ, GALI REIKALAUTI IŠANKSTINIO ASMENŲ SUTIKIMO. Klientas užtikrins, kad prieš įrašydami susitikimą „IBM SaaS“ Vartotojai gaus visus reikiamus sutikimus ir atskleis būtiną informaciją.

6.5 Pastaba dėl turinio filtravimo

„IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Web Mail Cloud“ naudoja įrankius, skirtus „IBM SaaS“ stebėti, pašto šiuokšlių ir virusų atakoms tirti, nuosavybės teisėms ir pramonės standarto technologijų priemonėms taikyti, siekiant blokuoti arba filtruoti nepageidautiną, didelės apimties ir (arba) kenkėjiškos kilmės Turinį. IBM pasilieka teisę (tačiau be jokių įsipareigojimų) blokuoti internete kitų subjektų ryšius. IBM pasilieka teisę (tačiau be jokių įsipareigojimų) iš anksto patikrinti, peržiūrėti, pažymėti, filtruoti, modifikuoti, atmesti arba pašalinti dalį arba visą Turinį.

6.6 Vartotojas svečias

Vartotojas svečias – tai „IBM SaaS“ Vartotojas, kuriam Klientas suteikė teisę pasiekti „IBM SaaS“, kad galėtų keistis duomenimis su Klientu arba naudoti „IBM SaaS“ Kliento vardu. Visi Vartotojai svečiai turi būti įgaliotieji vartotojai. Norint pasiekti ir naudoti „IBM SaaS“, Kliento Vartotojams svečiams gali reikėti sudaryti IBM pateiktą internetinę sutartį. Klientas yra atsakingas už šiuos Vartotojus svečius, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „IBM SaaS“ susijusias Vartotojų svečių pretenzijas, b) bet kokį šių Vartotojų svečių piktnaudžiavimą „IBM SaaS“.

6.7 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas

Norėdami pasinaudoti Aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymais, Klientai turi būti anksčiau įsigiję atitinkamas susijusios IBM programos licencijos teises. Kliento „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

„Step-up SaaS“ neapima susijusios IBM programos Prenumeratos ir Palaikymo. Klientas pareiškia, kad yra įsigijęs taikomas susijusios IBM programos (1) licencijos teises ir (2) Prenumeratą bei Palaikymą. „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo prenumeratos laikotarpiu Klientas turi išlaikyti dabartinę IBM programos teisių, naudojamų kartu su „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisėmis, prenumeratą ir palaikymą. Tuo atveju, jei Kliento licencija naudoti susijusią IBM programą arba susijusios IBM programos prenumerata ir palaikymas nutraukiami, nebegalios ir Kliento teisė naudoti „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymą.

6.8 „Connections Docs“ ir „Connections Meetings“ taikomos „Oracle“ sąlygos

Į „IBM SaaS“ įtraukta „Outside In“ filtravimo ir dokumentų peržiūros technologija („Outside In“ technologija), kurią teikia „Oracle USA, Inc.“ („Oracle“). Sąvoka „Outside In Technology“ apima bet kokią „Oracle“ jos tiekėjų licencijuotą technologiją. Šiose Naudojimo sąlygose ir sutarties, kuriai jos taikomos, sąlygose sąvoka „IBM tiekėjas“ reiškia „Oracle“ ir jos tiekėjus. Papildomai prie šių Naudojimo sąlygų ir sutarties, kuriai jos taikomos, sąlygų, naudodamas „Outside In“ technologiją Klientas aiškiai sutinka, kad: (1) pagal šias Naudojimo sąlygas ir sutarties, kurioms jos taikomos, sąlygas „Oracle USA, Inc.“ yra trečioji šalis – naudos gavėja, (2) Klientas gali perduoti „IBM SaaS“ prenumeratas tik pateikęs IBM

išankstinį pranešimą raštu ir laikydamasis kitų šių Naudojimo sąlygų ir sutarties, kurioms jos taikomos, sąlygų, (3) be išankstinio raštiško leidimo Klientas negali publikuoti kontrolinio testo, vykdyto naudojant „Outside In“ technologiją, rezultatų, (4) IBM gali informuoti IBM tiekėjus apie atitikties tikrinimo rezultatus, susijusius su tokiais IBM tiekėjų komponentais, (5) kiek tai leidžia taikoma teisė, Vieningasis kompiuterinės informacijos sandorių aktas (angl. Uniform Computer Information Transactions Act – UCITA) netaikomas.

6.9 Draudžiamas naudojimas

Toliau nurodytą naudojimą draudžia „Microsoft“:

Jokio su didele rizika susijusio naudojimo: Klientas negali „IBM SaaS“ naudoti jokiū būdu ir jokioje situacijoje, kai „IBM SaaS“ triktis gali sukelti mirtį ar rimtai fiziškai sužeisti bet kokį asmenį, taip pat sukelti rimtą fizinę žalą ar žalą aplinkai („Didelės rizikos naudojimas“). Didelės rizikos naudojimo pavyzdžiai apima neapsiribojant: orlaivį ar kitas masinio žmonių gabenimo priemones, branduolinius arba cheminius įrenginius, gyvybės palaikymo sistemas, implantuojamą medicinos įrangą, motorines transporto priemones ar ginkluotės sistemas. Didelės rizikos naudojimas neapima „IBM SaaS“ naudojimo administraciniais tikslais, konfigūravimo duomenims, inžinerijos ir (arba) konfigūravimo įrankiams ar kitoms ne valdymo taikomosioms programoms saugoti, kai jų triktis negali sukelti mirties, sužeisti ar padaryti rimtos fizinės arba aplinkosauginės žalos. Šios ne valdančios taikomios programos gali komunikuoti su valdančiomis programomis, bet jos negali būti tiesiogiai ar netiesiogiai atsakingos už valdymo funkciją.

6.10 „IBM SaaS“ vartotojo profilio informacija

Kai tai susiję su Kliento „IBM SaaS“ naudojimu, Klientas gali konfigūruoti „IBM SaaS“, kad kiti „SaaS“ klientai matytų organizacijos „SaaS“ Vartotojų vardus.

Jeigu Klientas pasirenka šį nustatymą, Klientas patvirtina ir sutinka, kad: (i) „IBM SaaS“ Vartotojo profilyje „IBM SaaS“ Vartotojas gali skelbti „IBM SaaS“ Vartotojo vardą, pareigas, įmonės pavadinimą ir nuotraukas („Profilis“) ir šį Profilį gali peržiūrėti kiti „IBM SaaS“ Vartotojai organizacijoje arba „SaaS“ ir (ii) Klientas bet kada gali pareikalauti pataisyti arba pašalinti „IBM SaaS“ Vartotojo Profilio informaciją iš „IBM SaaS“ ir ši Profilio informacija bus pataisyta arba pašalinta, tačiau toks pašalinimas gali neleisti naudotis prieiga prie „IBM SaaS“.

6.11 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „IBM SaaS“ Vartotojas perduoda Turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „IBM SaaS“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir IBM Vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokį Turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų, ir neprisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

6.12 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „Saugaus uosto“ programą arba pasiekti IBM sertifikavimo pareiškimą, eikite į <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Paslaugos slapukai

Klientas patvirtina, kad „IBM SaaS“ naudoja slapukus, kurie laikomi Vartotojo kompiuteryje išskirtinai tam, kad palengvintų Vartotojams nuolatinį sesijos autentifikavimą ir paslaugos maršruto pasirinkimą. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdydys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

6.14 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresą, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

1. Pasiūlymai

IBM siūlo šias paslaugas kaip iš anksto supakuotus paketus, kaip atskiras paslaugas ir kaip priedus.

1.1 Paketinis „IBM SaaS“ pasiūlymas

„Connections Cloud S1“	„Connections Social Cloud“, „Connections Meetings Cloud“, „Verse“, „SmartCloud Notes“, „Traveler for SmartCloud Notes“, „Connections Docs Cloud“, Programos mobiliesiems, Svečio prieiga
„Connections Cloud S2“	„Connections Social Cloud“, „Connections Meetings Cloud“, Programos mobiliesiems, Svečio prieiga

1.2 Atskiri „IBM SaaS“ pasiūlymai

- „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 „IBM SaaS“ pasiūlymo priedai

	„Cloud S1“	„Cloud S2“	„Social“	„Files“	„Meetings“	„Verse“	„Notes“	„Notes Entry“
„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	•	•	•
Papildoma bendradarbiavimo saugykla	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Įtraukta
- Galima
- N/A Negalima

1.4 „Dual Entitlement“ pasiūlymai

1.4.1 „IBM Mail Dual Entitlement“

- Debesyje veikiantis paštas, kalendorius ir visos „IBM Verse“ funkcijos
- Teisė naudoti „IBM Domino Messaging Client Access License“, „IBM Domino Messaging Server“

1.4.2 „IBM Mail Dual Entitlement plus Applications“

- Debesyje veikiantis paštas, kalendorius ir visos „IBM Verse“ funkcijos
- Teisė naudoti „IBM Domino Enterprise“ Kliento prieigos licenciją, „IBM Domino Enterprise“ serveris

1.4.3 „IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1“

- Debeseimi pagrįsti socialiniai tinklai, bendradarbiavimas, paštas ir visos „IBM S1“ funkcijos
- Teisė naudoti „IBM Domino Enterprise“ Kliento prieigos licenciją, „IBM Domino Enterprise“ serveris

1.4.4 „IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration“

- Debeseimi pagrįsti socialiniai tinklai, bendradarbiavimas, paštas ir visos „IBM S1“ funkcijos
- Teisė naudoti „IBM Domino Enterprise Client Access License“, „IBM Domino Enterprise Server“, „IBM Connections“, „IBM Sametime Complete“

1.5 „IBM Connections Cloud S1“

- Visos „Connections Social“ funkcijos
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkintas grupes ir kontaktinę informaciją. Galima naudoti naršyklėje ir atsisiuntus išplėstinio kliento režimu.
- Žiniatinklio konferencija – internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomąsias programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Vadovaukite susitikimams, kuriuose gali dalyvauti iki 200 dalyvių, nesusijusių su įmone. Įmonės vidaus susitikimuose visi vidaus dalyviai turi turėti prenumeratas.
- „Docs“ – teksto apdorojimo, skaičiuoklių ir pristatymų rengyklės su bendradarbiavimo redaguojant palaikymu realiuoju laiku ir kontekstiniais komentarais ir diskusijomis bei failo versijos tvarkymu naudojant „IBM Connections Social Cloud“.
- „Verse“ – veikimu internete pagrįstas paštas, kalendorius ir kontaktų informacija debesyje, įskaitant integruotą tiesioginių pranešimų programą su apsauga nuo šiuokšlių ir virusų. Kiekvienam „IBM SaaS“ vartotojui priskirta 50 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.
- „SmartCloud Notes“ – paštas ir kalendorius darbalaukyje ir žiniatinklyje, įskaitant integruotą tiesioginių pranešimų funkciją su pašto šiuokšlių ir apsaugos nuo virusų funkcijomis ir hibridinio integravimo palaikymu. Kiekvienam „IBM SaaS“ vartotojui priskirta 50 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.
- „Traveler for SmartCloud Notes“ – paštas, kalendorius ir kontaktai palaikomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Dvikrypčio, perkeliama, rankinio arba suplanuoto pašto, elektroninių kalendorių ir elektroninių kontaktų sinchronizavimo palaikymas palaikomuose įrenginiuose.
- „IBM Connections“, „IBM Meetings“ ir „IBM Sametime“ skirtos programos mobiliesiems
- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

1.6 „IBM Connections Cloud S2“

- Visos „Connections Social“ funkcijos
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkintas grupes ir kontaktinę informaciją. Galima naudoti naršyklėje ir atsisiuntus išplėstinio kliento režimu.

- Žiniatinklio konferencija – internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomas programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Vadovaukite susitikimams, kuriuose gali dalyvauti iki 200 dalyvių, nesusijusių su įmone. Įmonės vidaus susitikimuose visi vidaus dalyviai turi turėti prenumeratas.
- „IBM Connections“, „IBM Meetings“ ir „IBM Sametime“ skirtos programos mobiliesiems
- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

1.7 „IBM Connections Social Cloud“

- Socialinis valdymo pultas – vienas socialinio verslo tinklo rodinys su prieiga prie taikomųjų programų ir susitikimų, renginių ir turinio rodinys, skirtas prieiti prie vykdomų darbo elementų, palaikymo forumų, profilio ir saugyklos informacijos.
- Žmonės – tvarkykite profilį ir kontaktus visame verslo tinkle organizacijos viduje ir už jos ribų.
- Failų saugykla ir bendrinimas – galimybė įkelti ir saugoti failus centralizuotoje bibliotekoje, kurioje galima kontroliuoti prieigą prie failų, nustatant jų privatumą arba bendrą naudojimą su atskirais vartotojais arba grupėmis kaip skaitytojais arba autoriais. Teikiama failo informacija, pavyzdžiui, naujinimai, versijos istorija, komentarai, atsisiuntimo istorija, žymėjimas ir failo priregistravimo ir išregistravimo informacija. Galima atsisiusti failų perkėlimo iš kompiuterio į debesį palaikymo priedus.
- Bendruomenės, interneto dienoraščiai ir „Wiki“ puslapiai – galimybė dirbti kartu naudojant bendrintus failus, veiklas ir žymes, kurti ir bendrinti naujas bendruomenes, naudojant tinkamas teises, ieškoti bendruomenėse turinio, siųsti bendruomenėje el. laiškus, kurti ir tvarkyti bendruomenės apklausas, kurti „wiki“ puslapius, interneto dienoraščius ir idėjų interneto dienoraščius bei diskusijų forumus.
- Veiklos – komandos užduočių, pavyzdžiui, darbų sąrašo, informacijos ir veiksmų, susijusių su tema arba susitikimu, vieta.
- Tiesioginiai pranešimai – bendraukite realiuoju laiku su atskirais asmenimis arba grupėmis, matykite kontaktų pasiekiamumą, kurkite tinkamas grupes ir kontaktinę informaciją.
- „IBM Connections“ ir „IBM Sametime“ skirtos mobiliųjų telefonų programos
- Svečio prieiga – galimybė pakviesti svečius, kurie gali bendradarbiauti ir dirbti su bendrai naudojamu turiniu, naudodami antrinį socialinio bendradarbiavimo ir susitikimų galimybių paslaugų rinkinį.

1.8 „IBM Connections Files Cloud“

Galimybė įkelti, saugoti ir bendrinti failus centralizuotoje bibliotekoje, kurioje galima kontroliuoti prieigą prie failų, nustatant jų privatumą arba bendrą naudojimą su atskirais vartotojais arba grupėmis kaip skaitytojais arba autoriais. Galite tvarkyti savo profilius ir kontaktus visame verslo tinkle organizacijos viduje ir už jos ribų, kviešti svečius peržiūrėti bendrintą turinį arba su šiuo turiniu dirbti. Naudodami priedus galite perkelti failus iš stalinio kompiuterio į debesį, o naudodami programas mobiliesiems galite pasiekti failus naudodami mobiliuosius įrenginius. Failai sinchronizuojami visuose vartotojo staliniuose kompiuteriuose ir mobiliuosiuose įrenginiuose.

1.9 „IBM Connections Meetings Cloud“

Internetinis susitikimas naudojant visuomet parengtą, pagal poreikį naudojamą posėdžių salę, kurios nereikia rezervuoti, su galimybe bendrai naudoti taikomas programas ir darbalaukį, su kelių pranešėjų palaikymo, balsavimo ir pokalbių funkcijomis. Šią paslaugą galima įsigyti, norit vadovauti susitikimams, kuriuose dalyvautų ne daugiau nei 14 dalyvių arba ne daugiau nei 1999 dalyviai. Be to, ją galima įsigyti kaip „Enterprise Deployment“, kai vidaus dalyviai turi paslaugos prenumeratą. Visuose susitikimuose be apribojimų gali dalyvauti už įmonės ribų esantys dalyviai.

1.10 „IBM Connections Chat Cloud“

Tiesioginiai pranešimai su kontaktų sąrašu, buvimo informacija ir vienakrypčiai garso vaizdo skambučiai, pasiekiami per naršyklę, „Notes“ įdėtasis klientas, savarankiškas klientas ar programa mobiliesiems.

1.11 „IBM Verse“

- Veikimu internete pagrįstas paštas, kalendorius ir kontaktų informacija debesyje, įskaitant veiksmų, kurie reikalauja dėmesio, sekimą, analize pagrįstą svarbių žmonių ir turinio identifikavimą, išsamią paiešką, tiesioginę priedų ir „Connections Files“ peržiūrą, komandinės analizės paslaugas, pašto gijų palaikymą ir „IBM Notes“ kliento teises (apima programinės įrangos atsisiuntimą).
- Kiekvienam „IBM SaaS“ vartotojui priskirta 50 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Galimybė įkelti, saugoti ir bendrinti asmeninius failus
- 30 gigabaitų asmeninių failų saugykla
- Skelbimo ir peržiūros būsenų atnaujinimai
- Profilio kūrimas ir darbas su profiliais organizacijoje arba tinkle
- „Verse“ skirta taikomoji programa mobiliesiems
- Prieiga prie el. pašto per „IBM Verse“ arba „SmartCloud Notes“ žiniatinklio funkcijas
- Apima vieną „IBM Domino Enterprise Client Access“ teisę vienam „Verse“ vartotojui. Įmonėje naudojamas „IBM Verse“, „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomasias programas vartotojai gali pasiekti naudodami „IBM Notes“ kliento prieigą. Įmonėje naudojami „Domino“ taikomųjų programų serveriams PVV reikia įsigyti atskirai.

1.12 „IBM SmartCloud Notes“

- „IBM Notes“ klientas (apima programinės įrangos atsisiuntimą) ir žiniatinklyje veikiantis el. paštas, kalendorius ir kontaktų informacijos debesyje, įskaitant įvedimo prieš užbaigiant adresavimą, tinkintus pašto aplankus, pašto ir kalendoriaus perdavimą. Kliento įmonės paskyrą galima nustatyti tik paslaugos arba hibridinėje konfigūracijoje (hibridinė konfigūracija apima įmonėje įdiegtą „Domino“ aplinką).
- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- Kiekvienam „IBM SaaS“ vartotojui priskirta 50 gigabaitų pašto dėžutės saugykla
- Apima vieną „IBM Domino Enterprise Client Access“ teisę vienam „SmartCloud Notes“ vartotojui. Įmonėje naudojamas „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomasias programas vartotojai gali pasiekti naudodami naršyklę arba „IBM Notes“ kliento prieigą. Įmonėje naudojami „Domino“ taikomųjų programų serveriams PVV reikia įsigyti atskirai.

1.13 „IBM SmartCloud Notes Entry“

- Tik žiniatinklio naršyklėje veikianti prieiga prie el. pašto, kalendoriaus ir kontaktų informacijos debesyje, įskaitant įvedimo prieš užbaigiant adresavimą, tinkintus pašto aplankus, pašto ir kalendoriaus perdavimą.
- 1 GB pašto dėžutė (standartinė, tik paslaugos teikimo pašto šablonas)
- Integruoti tiesioginiai pranešimai
- Apsauga nuo šiukšlių ir virusų
- „IBM SmartCloud Notes Entry“ neapima prieigos neprisijungus, IMAP pagrįstos prieigos, „IBM Notes“ kliento naudojimo arba galimybės sudaryti pasirenkamų paslaugų sutartį dėl esamo pašto perkėlimo į paslaugą. Prenumeratoriai negali naudoti „Blackberry“ paslaugų savo paskyroje.
- Apima „IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry“ vartotojo ribotojo laikotarpio licenciją. Įmonėje naudojamas „IBM SmartCloud Notes“ ir „IBM Domino“ taikomasias programas vartotojai gali pasiekti naudodami naršyklę. Įmonėje naudojami „Domino“ taikomųjų programų serveriams PVV reikia įsigyti atskirai.

1.14 „IBM Web Mail Cloud“

- Žiniatinklyje veikiantis paštas, kalendorius ir kontaktai su gautų laiškų aplanku, kuriame galimas pranešimų rodinys, sistemos ir vartotojo sukurti aplankai, galimybė nuvilkti pranešimus į aplankus. Asmeninių ir įmonės kalendorių bei kontaktų sąrašų palaikymas.
- Kiekvienam vartotojui priskirta 25 gigabaitų pašto dėžutės saugykla.

1.15 „IBM Connections Cloud Advanced Support“

Aukščiausios kokybės palaikymo lygis, įskaitant prioritetinį tvarkymą ir greitesnę reakciją į praneštas problemas.

1.16 „IBM Connections Cloud Premier Support“

Visos „Advanced Support“ funkcijos bei vietos kalba kalbantis „Premier Support“ vadovas, aktyvus palaikymas ir pritaikyti rezultatai.

1.17 „IBM Cloud Migration Service for Notes“

Vienkartinė sąranka, kurios metu naudojant nuotolines paslaugas teikiamas palaikymas perkeliant „Notes“ el. paštą, kalendorių ir kontaktus.

1.18 „IBM Connections Docs Cloud“

Teksto apdorojimo, skaičiuoklių ir pristatymų rengyklės su bendradarbiavimo redaguojant palaikymu realiuoju laiku ir kontekstiniais komentarais ir diskusijomis bei failo versijos tvarkymu naudojant „IBM Connections Social Cloud“.

1.19 „IBM Connections Meetings Audio Cloud“

Balso konferencijos žiniatinklio susitikimuose, skirtos „VoIP“, mokamoms ir nemokamoms linijoms, kai visi vartotojai gali surinkti numerį naudodami kompiuterį arba telefoną, klausytis susitikimo garso, kalbėti jame bei įrašyti ir atkurti susitikimą.

1.20 „IBM SmartCloud Notes Traveler Services“

Paštas, kalendorius ir kontaktai palaikomuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Dvikrypčio, perkeliama, rankinio arba suplanuoto pašto, elektroninių kalendorių ir elektroninių kontaktų sinchronizavimo palaikymas palaikomuose įrenginiuose.

1.21 „IBM Connections Archive Essentials Cloud“

Naudodami el. pašto archyvo ir „eDiscovery“ funkcijas, „IBM SmartCloud Notes“ Klientai gali klasifikuoti, indeksuoti, ieškoti ir nuskaityti visą laiškų turinį arba jo dalį naudodami žiniatinklio sąsają su išsaugojimo strategijomis, sulaukymu teisiniais tikslais, audito įrašais ir neribota saugykla.

1.22 Papildoma bendradarbiavimo saugykla

Papildoma bendradarbiavimo saugykla.

1.23 Mobile“

Vietos taikomosios programos mobiliesiems pasiekiamos atitinkamose „IBM Connections“, „IBM Sametime“, „IBM Meetings“ ir „IBM Traveler for SmartCloud Notes“ programų parduotuvėse.

2. Palaikymas

„IBM Connections Cloud Technical Support Services“ skirtos padėti vartotojams geriausiai išnaudoti „Cloud Services“. Šis nuotolinis techninis palaikymas skirtas padėti Kliento palaikymo ir administravimo personalui užtikrinti prieigą prie IBM palaikymo specialistų, spręsti problemas, susijusias su „IBM SaaS“ paslaugomis, kurių Klientas negali pats išspręsti. Kaip aprašyta anksčiau, prieiga prie „IBM Connections Cloud Standard Support“ įtraukta kaip „IBM SaaS“ paslaugų dalis. Prieiga prie „IBM Connections Cloud Advanced Support“ galima kaip atskira paslauga už papildomą mokestį.

„IBM Connections Cloud Standard Technical Support“ apima 1 Sudėtingumo lygio palaikymą ir kitų Sudėtingumo lygio problemų išplėstinį palaikymą.

„IBM Connections Cloud Advanced Support“ apima 1 Sudėtingumo lygio palaikymą ir kitų Sudėtingumo lygio problemų išplėstinį palaikymą, taikant prioritetinį tvarkymą, spartesnę atsaką ir papildomas palaikymo paslaugas.

Jei įsigijote šias „Connections Cloud Services“ iš pardavėjo, palaikymo sąlygos gali skirtis. Norėdami gauti daugiau informacijos, susisiekite su pardavėju.

2.1 Kliento įsipareigojimai

Klientas galutiniams vartotojams teiks Pirmojo lygio palaikymą. Ši atsakomybė apima komerciškai pagrįstas pastangas spręsti bet kokius su Paslaugomis susijusius klausimus, kuriuos sužinojote arba apie kuriuos jums pranešė darbuotojai arba išorinė šalis.

Klientas paskirs Nurodytus administratorius ir suteiks jiems teisę bendrauti su IBM palaikymo komanda. Nurodyti administratoriai bus Kliento darbuotojai arba paskirti asmenys. Klientas užtikrins, kad Nurodyti administratoriai būtų pakankamai įgudę naudotis „IBM Connections Cloud“ paslaugomis, tinklais ir naršyklės arba kliento technologijomis. Nurodytų administratorių vaidmuo įmonės „IBM SaaS“ paslaugos atveju bus Administratorius arba Administratoriaus padėjėjas.

Kliento įgaliojiesiems vartotojams palaikyti Klientas paskirs pakankamą skaičių administratorių. Klientai turi paskirti:

- a. Ne daugiau nei 3 Administratorius 1–1 000 įgaliojusių vartotojų
- b. Ne daugiau nei 6 Administratorius 1 000–10 000 įgaliojusių vartotojų
- c. 7 Administratorius ir ne daugiau nei po 1 Administratorių kieviui papildomam 10 000 įgaliojusių vartotojų

2.2 IBM įsipareigojimai

IBM suteiks prieigą prie „Escalation Support“ paslaugų ir 1 Sudėtingumo lygio Palaikymo paslaugų Kliento „IBM Connections Cloud“ Nurodytiems administratoriams. Palaikymo kontaktinė informacija ir išsami papildoma informacija apie palaikymo valandas nurodyta palaikymo svetainėje:

<http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 1 Sudėtingumo lygio palaikymas

„IBM Connections Cloud“ techninio palaikymo komanda priims užklausas dėl 1 Sudėtingumo lygio palaikymo išsiaiškinant, septynias dienas per savaitę. IBM dėms komerciškai pagrįstas pastangas atsakyti į 1 Sudėtingumo lygio palaikymo užklausas per dvi valandas.

1 Sudėtingumo lygis apibrėžiamas kaip problema, kai:

- nustatoma, kad Paslauga nepasiekiamą visiems „IBM SaaS“ Vartotojams; arba
- pagrindinė Paslaugos funkcija neveikia visiems „IBM SaaS“ vartotojams; arba
- reikšminga didžioji įmonės „IBM SaaS“ vartotojų dalis negali naudoti Paslaugos ir tai turi kritinį poveikį įmonės veiklai.

1 Sudėtingumo lygis neapima Paslaugos nepasiekiamumo dėl suplanuotų prastovų arba dėl problemų, kilusių dėl Kliento arba trečiosios šalies taikomųjų programų arba Kliento įrangos ar duomenų.

2.2.2 Sudėtingumo lygis

Visų Sudėtingumo lygio apibrėžimus su pavyzdžiais galima rasti „Connections Cloud Support“ „wiki“ puslapyje. Sudėtingumo apibrėžimų skelbimo vieta laikui bėgant gali keistis. Sudėtingumo lygis priskiriamas visoms paslaugų užklausoms, atsižvelgiant į paskelbtus sudėtingumo apibrėžimus.

2.2.3 „Escalation Support“

IBM teiks „Escalation Support“ dėl problemų, susijusių su „IBM Connections Cloud“ paslaugomis, kurių negali išspręsti įmonės Nurodyti administratoriai.

2.2.4 Palaikymo tarnybos darbo valandos

IBM atsakymo laikas ir palaikymo tarnybos darbo valandos priklauso nuo Paslaugos užklausos Sudėtingumo ir palaikymo teisių lygio.

- Standartinės palaikymo tarnybos darbo valandos dėl ne 1 Sudėtingumo lygio problemų sutampa su šalyje, kurioje yra jūsų Organizacija, įprastomis darbo valandomis, nurodytomis „IBM SaaS“ paslaugos Organizacijos paskyros nustatymų profilio puslapyje. Darbo valandos pagal šalis šiuo metu paskelbtos kontaktinės informacijos skyriuje <http://IBMcloud.com/social/support>.
- „Advanced Support“ darbo valandos dėl ne 1 Sudėtingumo lygio problemų: nuo sekmadienio 20.00 val. iki penktadienio 20.00 val. JAV Rytų juostos laiku, išskyrus nurodytas švenčių dienas.
- IBM palaikymo tarnybos darbo valandos dėl 1 Sudėtingumo lygio problemų tiek „Standard Support“, tiek „Advanced Support“: septynias dienas per savaitę, visą parą, visus metus.

2.2.5 Atsakymo į palaikymo užklausą tikslas

IBM tikslas pateikti pradinį atsaką į Paslaugos užklausą per nurodytą tikslinį atsako laiką. Pirmajame mūsų atsakyme gali būti patvirtinimas, kad gavome pranešimą apie jūsų problemą, arba užklausoje aprašytos problemos sprendimas arba nurodyti papildomi veiksmai, kurių reikėtų imtis, siekiant išspręsti jūsų užklausoje aprašytą techninę problemą.

„Connections Cloud Technical Support“ atsakymo tikslų apžvalga:

	Standartinis palaikymas	„Advanced“ ir „Premier“ palaikymas
1 sudėtingumo lygis	Per dvi valandas (7 dienas per savaitę, visą parą)	Per 30 minučių (7 dienas per savaitę, visą parą)
2 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per vieną valandą
3 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per dvi valandas
4 sudėtingumo lygis	Per dvi darbo valandas	Per dvi valandas

2.2.6 Kalbos palaikymas

Dirbant su IBM palaikymo ir kūrimo komanda įprastai bendraujama anglų kalba, jei nenurodyta kitaip „Connections Cloud“ palaikymo svetainėje. Siekiant užtikrinti kuo greitesnį problemų sprendimą, IBM reikalauja, kad įgaliojami kontaktiniai asmenys, esant reikalui, galėtų efektyviai bendrauti verslo anglų kalba.

2.2.7 Papildomos „Advanced Support“ paslaugos

„Advanced Support“ Klientams teikiamos papildomos paslaugos apima:

- Galimybė kreiptis į IBM techninio palaikymo tarnybą telefonu arba elektroniniu būdu dėl bet kokio sudėtingumo problemos.
- Galimybė susisiekti su „Advanced Support Account Management“ komanda el. paštu, telefonu arba tiesioginiu pranešimu dėl praktinio palaikymo su klausimais apie naujoves, rekomendacijų dėl diegimo ir pritaikymo priėmimo, tiesioginio vaizdavimo ir mokymo bei prieigos prie priskirtos „Advanced Support“ bendruomenės su specializuotu įgalinimo turiniu.

3. Avarinis atkūrimas ir atsarginė kopija

IBM turi nuo pagrindinio duomenų centro geografiškai nutolusią avarinio atkūrimo infrastruktūrą kartu su technine ir programine įranga bei interneto ryšiu tam atvejui, jei IBM gamybos infrastruktūros pagrindinių duomenų centre taptų nepasiekiamos.

Susidarius katastrofiškoms sąlygoms (katastrofiškos sąlygos apibrėžiamos kaip „Force Majeure“ – nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis prieš atsakymą teikti paslaugas ir kiti kenkėjiški veiksmai, priemonių ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „IBM SaaS“ tapo nepasiekiamas, ir kurios IBM pagrįstai negalėjo suvaldyti), IBM atstatys Kliento prieigą prie „IBM SaaS“ paslaugų, kaip aprašyta toliau. IBM teiks techninę, programinę įrangą ir tinklo infrastruktūrą, kad Klientas galėtų atnaujinti prieigą prie „IBM SaaS“ per 12 valandų po avarijos paskelbimo. Aplinka bus atkurta, naudojant naujausią Turinio atsarginę kopiją, ne vėliau nei 8 valandos po atkurto Turinio duomenų rinkinio Turinio praradimo.

4. Duomenų gavimas ir šalinimas

IBM laikys duomenis ne ilgiau nei 90 dienų nuo paskutinės prenumeratos galiojimo dienos. Prieš pasibaigiant prenumeratos laikotarpiui, Klientai gali išgauti savo socialinius įmonės duomenis naudodami paslaugos galimybę atsisiųsti turinį arba paskelbtą API (<https://www.ibm.com/social>). Pašto duomenys išgaunami taikant konsultavimo paslaugos laiko ir medžiagos skaičiavimą. Pirminiai vartotojų duomenys ir kiti metaduomenys (pavyzdžiui, bet neapsiribojant, el. parašai, pašto peradresavimo taisyklės, pašto filtrai, kalendoriaus rodymo parinktys ir t. t.) per API nepasiekiami. Jei reikalingi šie duomenys, IBM pateiks juos sutartu formatu, skaičiuojant laiką ir medžiagas, pasibaigus prenumeratos arba bandomajam laikotarpiui. Apie duomenų poreikį IBM privalo gauti pranešimą raštu iš anksto ir ne vėliau nei baigiasi prenumeratos laikotarpis. Jeigu Klientas nepateikia prašymo pateikti duomenis, IBM duomenis ištrins ir pavers juos nepasiekiamais, taikydama geriausias pramonės praktikas.

5. Pranešimai

IBM Klientų aptarnavimo grupės siunčiami pranešimai Klientams:

a. Paslaugos naujinimai

Šiuose Kliento administratoriams skirtuose el. laiškuose įtraukti matomi paslaugos keitimai, naujos funkcijos arba IBM užklauskos, siekiant užtikrinti visavertį Kliento paslaugos naudojimą. Paprastai, jei Klientas neprivalo atlikti veiksmų, jie siunčiami 2 savaites prieš išleidimo savaitgalį. Papildomas išankstinis pranešimas siunčiamas, jei reikia atlikti veiksmą, pavyzdžiui, pakeisti tinklą arba vartotojo instrukcijas.

b. Priežiūros pranešimai

Šiuose el. laiškuose Klientams pateikiamas patvirtinimas, kad bus naudojamas rezervuotas / suplanuotas priežiūros langas. Šie pranešimai paprastai siunčiami prieš 3 dienas, kaip priminimai apie būsimą priežiūros langą. Paskesni pranešimai siunčiami užbaigus priežiūros darbus, kad Klientai žinotų apie priežiūros pabaigą. Informacija apie kitą priežiūros langą taip pat pateikiama <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Prenumeratoriai negauna tokių tiesioginių pranešimų el. laišku, kurie siunčiami nurodytiems administratoriams / gavėjams. Vietoj to, prenumeratoriai prieš 3 dienas naršyklės lange mato pranešimus apie priežiūros langą.

c. Pranešimai apie incidentus

IBM Klientų aptarnavimo grupė nedelsdama įvairiais ryšio kanalais (duomenų centro būsenos žiniatinklio puslapyje, SMS teksto pranešimais (prenumeruojama) ir įprastais bei dažniais el. laiškais) informuos apie paslaugos atkūrimo būseną. Šie pranešimai paprastai siunčiami, kai IBM patvirtina problemą, incidento metu, pranešant Klientams, kad problemą stengiamasi pašalinti, ir incidentui pasibaigus, nurodant, kad problema pašalinta. Pranešimai Klientams siunčiami, kai problema paveikia visą paslaugą. IBM gali nesiųsti pranešimų dėl nedidelių problemų arba problemų, kurios turi įtakos vienam ar keliems Klientams.