

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Connections Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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 (download door klant voor gebruik met 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- Geautoriseerde Gebruiker** is een maateenheid onder welke de IBM SaaS-aanbieding kan worden aangekocht. Een Geautoriseerde Gebruiker is een unieke persoon aan wie toegang tot IBM SaaS wordt verleend. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen gebruiksrechten aan te schaffen voor elke Geautoriseerde Gebruiker die zich op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingsserver) toegang verschaft tot de IBM SaaS-aanbieding, met welk middel dan ook. Een gebruiksrecht voor een Gemachtigde Gebruiker is uniek voor die Gemachtigde Gebruiker en mag niet gemeenschappelijk worden gebruikt, noch aan iemand anders worden toegewezen anders dan voor de permanente overdracht van het gebruiksrecht voor een Gemachtigde Gebruiker op een andere persoon.
- Host met maximaal X Deelnemers** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS-aanbieding kan worden aangekocht. De Host is een bepaalde gebruiker met toegangsrechten tot een persoonlijke account die het de desbetreffende gebruiker toestaat een onbeperkt aantal vergaderingen te houden met maximaal het aantal deelnemers dat is gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant. Er kan per Host slechts één vergadering tegelijk worden gehouden.
- Minuut** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Minuten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal gehele of gedeeltelijke Minuten dat in de IBM SaaS is opgenomen tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Setup

Kosten voor setup worden gespecificeerd in een Transactiedocument.

3.2 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.3 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde gebruik overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

4.1 Automatische verlenging

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

4.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant zijn IBM-vertegenwoordiger of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

4.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

5. Technische ondersteuning

Tijdens de Abonnementperiode maakt technische ondersteuning deel uit van IBM SaaS. Gedetailleerde gegevens over de opties voor technische ondersteuning zijn te vinden op <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Zaken die niet onder de technische ondersteuning vallen

Onder de technische ondersteuning valt geen assistentie bij:

- a. het ontwerpen en ontwikkelen van applicaties,
- b. kwesties die voortvloeien uit het gebruik door Klant van IBM SaaS in een andere omgeving dan de gespecificeerde gebruiksomgeving ervan, of
- c. producten of diensten van Klant of van derden, of kwesties die voortvloeien uit het gebruik van IBM SaaS in combinatie met producten of diensten van Klant of van derden.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Dual Entitlement-aanbiedingen

Indien de IBM SaaS-aanbieding is aangemerkt als "Dual Entitlement", ontvangt Klant gebruiksrechten voor het gebruik van de IBM SaaS en voor de IBM Programma's waarvoor in het gedeelte met servicebeschrijvingen van deze Gebruiksvoorwaarden is aangegeven dat ze bestemd zijn voor gebruik in de door Klant gekozen omgeving, en is Klant tevens gerechtigd gebruik te maken van, en toegang te krijgen tot, technische ondersteuning en Programma-upgrades voor de aangegeven Programma's. Klant kan de aangegeven Programma's blijven gebruiken en behoudt toegang tot technische ondersteuning en Programma-upgrades zo lang Klant zich blijft abonneren op de IBM SaaS.

Voor het gebruik van een IBM SaaS Dual Entitlement-aanbieding gelden de volgende voorwaarden en beperkingen:

- a. Het gebruik van de Programma's wordt in licentie gegeven onder de voorwaarden van de Internationale Programmalicentie-overeenkomst (IPLA) en de bijbehorende, bij de Programma's geleverde Licentie-informatie.
- b. Klant mag de bij een Dual Entitlement-aanbieding geleverde Programma's en de technische ondersteuning en Programma-upgrades gebruiken met inachtneming van de van toepassing zijnde bepalingen van de IBM International Passport Advantage Overeenkomst (Z125-5831-09), als volgt:
 - (1) de eerste drie leden van *Artikel 3 – Programma's en IBM Software Abonnement en Ondersteuning*; en
 - (2) lid drie en vier van *Artikel 3.8 – IBM Software Abonnement en Ondersteuning ("A&O")*.
- c. Wanneer het abonnement van Klant op de IBM SaaS afloopt, dient klant alle bij de Dual Entitlement-aanbieding geleverde Programma's van zijn systemen te verwijderen en alle kopieën te vernietigen.

- d. Het gebruik door Klant van de totaal verworven hoeveelheid van de IBM SaaS voor een Dual Entitlement-aanbieding kan worden verdeeld over het gebruik van de IBM SaaS en het gebruik van de onder de Dual Entitlement-aanbieding geleverde Programma's. Het gebruik op enig moment mag het totaal aantal gebruiksrechten, zoals aangegeven op het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant, niet te boven gaan. Indien het gebruik van Klant de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven gebruiksrechten overschrijdt, worden er overschrijdingskosten in rekening gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.
- e. Indien Klant in een eerder stadium CEO-licenties heeft verworven die recht geven op het gebruik van een of meer van de bij de Dual Entitlement-aanbiedingen geleverde Programma's, dan telt, zo lang Klant geabonneerd is op de met behulp van Dual Entitlement-aanbiedingen verworven IBM SaaS, het op het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangegeven hoeveelheid gebruiksrechten mee bij het berekenen van het aantal gebruiksrechten dat voor klant vereist is om voor alle van toepassing zijnde CEO Gebruikers binnen de Onderneming van Klant een voldoende aantal CEO-licenties te onderhouden, zoals aangegeven in het eerste lid van *Artikel 3.7 – CEO Productcategorieën* van de IBM International Passport Advantage Overeenkomst (Z125-5831-09).
- f. Indien voor Klant A&O van kracht is voor de in een eerder stadium verworven Programma-licenties en het hierbij gaat om dezelfde Programma's die zijn aangegeven in het gedeelte met servicebeschrijvingen van deze Gebruiksvoorwaarden, dan verklaart IBM om Klant, zonder aanvullend verschuldigde bedragen, voortgezette A&O te zullen leveren voor een aantal dat niet hoger mag zijn dan een equivalent aantal Programma-licenties als de hoeveelheid gebruiksrechten voor IBM SaaS, met inachtneming van de bepalingen van de op die licenties van toepassing zijnde Overeenkomst, voor de duur van abonnement van Klant op de IBM SaaS Dual Entitlement-aanbieding.

Indien het aantal gebruiksrechten voor de Dual Entitlement-aanbieding kleiner is dan het totaal aantal Programma-licenties van Klant voor elk van de desbetreffende Programma's, is Klant verantwoordelijk voor het verlengen van A&O voor de resterende Programma-licenties.

Indien Klant ervoor kiest het gebruik van zijn in een eerder stadium verworven Programma-licenties waarvoor geen A&O-bedragen in rekening zijn gebracht, na het eind van het abonnement op de Dual Entitlement-aanbieding voort te zetten, kan Klant zijn A&O voor de in een eerder stadium verworven Programma's hervatten door Software Abonnement en Ondersteuning Herstelling (Reinstatement) te bestellen en te betalen.

6.2 Aanvullende beperkingen

In aanvulling op de in de Overeenkomst vastgelegde beperkingen, is het Klant niet toegestaan om:

- a. IBM SaaS op "pass-through"-basis te gebruiken voor het hosten van samenwerking tussen externe gastgebruikers zonder actieve deelname van Klant.

6.3 Voorwaarden voor Gebruiksrecht van IBM SmartCloud Notes

Klant mag uitsluitend gebruikmaken van IBM SmartCloud Notes indien Klant een van de volgende gebruiksrechten heeft verworven:

- a. Een Bewijs van Gebruiksrecht voor IBM SmartCloud Notes of IBM Connections Cloud S1;
of
- b. Een Bewijs van Gebruiksrecht voor IBM SmartCloud Notes Step Up, of IBM Connections Cloud S1 Step Up, of IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; en
- c. Een Bewijs van Gebruiksrecht en actieve Abonnement en Ondersteuning per Geautoriseerde Gebruiker voor een van de volgende Programma's: IBM Domino Enterprise Client Access of IBM Domino Messaging Client Access of IBM Domino Messaging Express of IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Kennisgeving inzake vergaderingen

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD EN IBM CONNECTIONS CLOUD S2 KUNNEN HET VOOR EEN IBM SAAS GEBRUIKER MOGELIJK MAKEN OM VERGADERINGEN OP TE NEMEN. IN BEPAALDE RECHTSGEBIEDEN IS HET WETTELIJK VERPLICHT OM DE TOESTEMMING VAN PERSONEN TE VERKRIJGEN VOORDAT HUN COMMUNICATIE WORDT OPGENOMEN. Klant draagt er zorg voor dat IBM SaaS Gebruikers, alvorens vergaderingen op te nemen, alle benodigde toestemmingen verkrijgen en alle vereiste gegevens verstrekken.

6.5 Kennisgeving inzake het filteren van Content

IBM SmartCloud Notes en IBM Web Mail Cloud maken gebruik van tools voor het bewaken van IBM SaaS, het onderzoeken van aanvallen met spam en virussen en het toepassen van technologische maatregelen op grond van industriële standaarden en eigen technieken voor het blokkeren of filteren van ongewenste en massaal verzonden Content en/of Content met een kwaadaardig karakter. IBM behoudt zich het recht voor (maar is niet verplicht) om communicatie van andere entiteiten op internet te blokkeren. IBM behoudt zich het recht voor (maar is niet verplicht) om alle Content vooraf te screenen, te beoordelen, te markeren, te filteren, aan te passen, te weigeren of te verwijderen.

6.6 Gebruik door Gasten

Een Gast Gebruiker is een IBM SaaS Gebruiker die van Klant toestemming heeft gekregen om zich toegang te verschaffen tot IBM SaaS teneinde gegevens met Klant uit te wisselen of namens Klant gebruik te maken van IBM SaaS. Alle Gast Gebruikers dienen Geautoriseerde Gebruikers te zijn. Van Gast Gebruikers van Klant kan worden verlangd dat zij, teneinde toegang te krijgen tot en gebruik te kunnen maken van de IBM SaaS, akkoord gaan met een online overeenkomst die door IBM wordt verstrekt. Klant is verantwoordelijk voor deze Gast Gebruikers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Gast Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS, of b) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Gast Gebruikers.

6.7 Beperking voor Step up

Voor Step-up aanbiedingen wordt van Klant verlangd dat deze voordien de juiste onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma heeft verworven. De gebruiksrechten van Klant voor Step-up SaaS kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM programma niet te boven gaan.

In de Step-up SaaS is Abonnement en Ondersteuning voor het bijbehorende IBM programma niet inbegrepen. Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruiksrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het IBM programma te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementperiode van de Step-up SaaS-aanbieding dient Klant Abonnement en Ondersteuning te onderhouden voor de gebruiksrechten voor de IBM programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step-up SaaS. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het bijbehorende IBM programma te gebruiken, hetzij van beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het bijbehorende IBM programma, eindigt het recht van Klant om de Step-Up SaaS te gebruiken.

6.8 Oracle Bepalingen die van toepassing zijn op Connections Docs en Connections Meetings

De IBM SaaS bevat de Outside In-technologie voor het filteren en bekijken van documenten (de "Outside In Technologie") die wordt geleverd door Oracle USA, Inc. ("Oracle"). De term "Outside In Technologie" omvat elke technologie die aan Oracle door zijn leveranciers in licentie is gegeven. Zoals gebruikt in deze Gebruiksvoorwaarden en in de overeenkomst waaraan deze is onderworpen, wordt de term "IBM leverancier" geacht Oracle en zijn leveranciers te bevatten. In aanvulling op de voorwaarden en bepaling van deze Gebruiksvoorwaarden en de overeenkomst waaraan deze is onderworpen, en als voorwaarde voor gebruik van de Outside In Technologie, stemt Klant specifiek met het volgende in: (1) Oracle USA, Inc. is een begunstigde derde van deze Gebruiksvoorwaarden en de overeenkomst waaraan deze is onderworpen, (2) Klant kan abonnementen op de IBM SaaS alleen overdragen na schriftelijke mededeling aan IBM en anderszins overeenkomstig de bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden en de overeenkomst waaraan deze is onderworpen, (3) Klant mag geen resultaten publiceren van benchmarktests die uitgevoerd zijn op de Outside In Technologie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, (4) IBM kan IBM-leveranciers informeren over verificatie van naleving met betrekking tot componenten van dergelijke IBM-leveranciers, (5) voor zover toegestaan onder geldend recht is de Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") niet van toepassing.

6.9 Verboden gebruik

De volgende vormen van gebruik zijn door Microsoft verboden:

Geen Risicovol Gebruik: Klant mag de IBM SaaS niet gebruiken in enige toepassing of situatie waarin een storing van de IBM SaaS zou kunnen leiden tot overlijden of ernstig letsel van enige persoon, of tot ernstige fysieke of materiële schade ("Risicovol Gebruik"). Voorbeelden van Risicovol Gebruik zijn, maar zijn niet beperkt tot: luchtverkeer of andere vormen van massaal vervoer van mensen, nucleaire of chemische installaties, levensondersteunende systemen, implanteerbare medische apparatuur,

motorvoertuigen en wapensystemen. Tot Risicovol Gebruik behoort niet het gebruik van IBM SaaS voor administratieve doeleinden, voor de opslag van configuratiegegevens, technisch gereedschap en/of configuratiegereedschap, of andere niet-besturende toepassingen, waarbij storingen niet zouden leiden tot overlijden, letsel of ernstige schade aan zaken of aan het milieu. Deze niet-besturende toepassingen mogen communiceren met toepassingen die de besturing uitvoeren, maar mogen niet direct of indirect verantwoordelijk zijn voor de besturingsfunctie.

6.10 Informatie over IBM SaaS Gebruikersprofielen

In samenhang met het gebruik van de IBM SaaS door Klant kan Klant de IBM SaaS zodanig configureren dat de namen van SaaS Gebruikers van zijn organisatie zichtbaar zijn voor andere klanten van SaaS.

Indien Klant voor deze instelling kiest, erkent Klant en gaat Klant ermee akkoord: (i) dat er door een IBM SaaS Gebruiker in het kader van een profiel ("Profiel") namen, titels, bedrijfsnamen en foto's van IBM SaaS Gebruikers kunnen worden geplaatst en dat het Profiel kan worden bekeken door andere IBM SaaS Gebruikers binnen de organisatie van Klant of binnen de SaaS, en (ii) dat Klant op elk willekeurig moment een verzoek kan indienen om het Profiel van een IBM SaaS Gebruiker te laten corrigeren of uit IBM SaaS te laten verwijderen en dat een dergelijk Profiel dan ook zal worden gecorrigeerd of verwijderd, zij het dat verwijdering ertoe kan leiden dat de toegang tot de IBM SaaS vervalst.

6.11 Links naar Websites van Derden en andere Services

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker Content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is gemaakt via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

6.12 Naleving van Safe Harbor

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals door het Amerikaanse Ministerie van Handel uiteengezet met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en bewaren van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Meer informatie over Safe Harbor of de certificeringsverklaring van IBM vindt u op <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Servicecookies

Klant is ervan op de hoogte dat de IBM SaaS gebruikmaakt van cookies die op computers van Gebruikers worden geplaatst, uitsluitend om voor de Gebruikers permanente gebruikersverificatie voor sessies en selectie van serviceroutes mogelijk te maken. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

6.14 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

Bijlage A

1. Aanbiedingen

IBM biedt deze services aan in de vorm van pakketten, stand-alone services of add-ons.

1.1 Gebundelde IBM SaaS-aanbieding

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, Mobile apps, Guest Access

1.2 Stand-alone IBM SaaS-aanbiedingen

- 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 Add-ons voor IBM SaaS-aanbieding

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Opmerkingen	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N.v.t.	•	N.v.t.	N.v.t.
Connections Meetings Audio	•	•	N.v.t.		•		N.v.t.	N.v.t.
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N.v.t.	N.v.t.		N.v.t.		•	•
Connections Archive Essentials	•	N.v.t.	N.v.t.		N.v.t.	•	•	•
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N.v.t.	•	N.v.t.	N.v.t.

- ✓ Inbegrepen
- Beschikbaar
- N.v.t. Niet beschikbaar

1.4 Dual Entitlement-aanbiedingen

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Cloud-based mail, agenda en alle voorzieningen van IBM Verse
- Gebruiksrechten voor IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Cloud-based mail, agenda en alle voorzieningen van IBM Verse
- Gebruiksrechten voor IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Cloud-based social, samenwerking, mail en alle voorzieningen van IBM S1
- Gebruiksrechten voor IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Cloud-based social, samenwerking, mail en alle voorzieningen van IBM S1
- Gebruiksrechten voor IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Alle voorzieningen van Connections Social
- Instant Messaging – Real-time communicatie met personen en groepen, weergave van de beschikbaarheid van contactpersonen, definitie van groepen op maat, en contactgegevens. Beschikbaar zowel in een browser als in een voor download beschikbare rich client.
- Web conferencing – Online webvergaderingen via een altijd gereedstaande, op afroep en zonder reservering beschikbare vergaderruimte met applicatie- en desktopuitwisseling, ondersteuning van meerdere presentatoren, polling, chat. Hosting van vergaderingen voor maximaal 200 deelnemers met iedereen buiten uw onderneming. Bij vergaderingen binnen de onderneming is er een abonnement voor alle interne deelnemers vereist.
- Docs – Tekst-, spreadsheet- en presentatie-editors, met ondersteuning voor real-time co-editing en contextuele commentaar- en discussiefuncties, met beheer van bestandsversies uit IBM Connections Social Cloud.
- Verse – Internetmail, agenda en contactgegevens in de cloud, met inbegrip van geïntegreerde instant messaging met spam- en antivirusbescherming. Aan elke IBM SaaS gebruiker wordt 50 gigabyte mailboxruimte beschikbaar gesteld.
- SmartCloud Notes – Desktop- en internetmail- en agendafuncties, waaronder geïntegreerde instant messaging met spam- en antivirusbescherming en ondersteuning voor hybride integratie. Aan elke IBM SaaS gebruiker wordt 50 gigabyte mailboxruimte beschikbaar gesteld.
- Traveler for SmartCloud Notes – Aflevering van mail, agenda en contactpersonen op ondersteunde mobiele apparatuur. Ondersteuning van verschillende vormen van synchronisatie (twee-weg, push, handmatig en gepland) voor e-mail, elektronische agenda's en elektronische contactpersonen op de ondersteunde apparatuur.
- Mobile apps for IBM Connections, IBM Meetings, and IBM Sametime
- Toegang voor Gasten – De mogelijkheid om gasten uit te nodigen die kunnen werken en samenwerken aan content die met hen wordt gedeeld, met een subset van de mogelijkheden die de service te bieden heeft op het gebied van sociale samenwerking en meetings

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Alle voorzieningen van Connections Social
- Instant Messaging – Real-time communicatie met personen en groepen, weergave van de beschikbaarheid van contactpersonen, definitie van groepen op maat, en contactgegevens. Beschikbaar zowel in een browser als in een voor download beschikbare rich client.
- Web conferencing – Online webvergaderingen via een altijd gereedstaande, op afroep en zonder reservering beschikbare vergaderruimte met applicatie- en desktopuitwisseling, ondersteuning van meerdere presentatoren, polling, chat. Hosting van vergaderingen voor maximaal 200 deelnemers met iedereen buiten uw onderneming. Bij vergaderingen binnen de onderneming is er een abonnement voor alle interne deelnemers vereist.
- Mobile app voor IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime

- Toegang voor Gasten – De mogelijkheid om gasten uit te nodigen die kunnen werken en samenwerken aan content die met hen wordt gedeeld, met een subset van de mogelijkheden die de service te bieden heeft op het gebied van sociale samenwerking en meetings

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard – Uw volledige social business-netwerk in één beeld, met toegang tot applicaties en vergaderingen, en een beeld van de events en content voor toegang tot in behandeling zijnde werkitens, ondersteuningsforums en profiel- en opslaggegevens.
- Personen – Beheer van uw profiel en contactpersonen in uw zakelijke netwerk, zowel binnen als buiten uw organisatie.
- Bestandsopslag en -uitwisseling – De mogelijkheid om bestanden te uploaden en op te slaan in een centrale bibliotheek waar de bestanden middels toegangsbesturing privé kunnen worden gehouden of kunnen worden uitgewisseld met individuele gebruikers of groepen, als lezers of auteurs. Er worden bestandsgegevens verstrekt, zoals in verband met updates, versiehistorie, commentaar, downloadhistorie, tagging en in- en uitschakelen. Voor de bestandsoverdracht van desktop naar cloud zijn er plug-ins beschikbaar voor download.
- Community's, blogs en wiki's – De mogelijkheid om met personen samen te werken, met gemeenschappelijk bestanden, activiteiten en bladwijzers, en om nieuwe community's met machtigingen op maat te definiëren en uit te wisselen, in meerdere community's te zoeken naar content, communitymails te verzenden, community-enquêtes op te stellen en uit te voeren, en wiki's, blogs, ideatieblogs en discussieforums op te zetten.
- Activiteiten – Een teamruimte voor taken zoals het bijhouden van actie-items, informatie en acties rond een onderwerp of vergadering.
- Instant Messaging – Real-time communicatie met personen en groepen, weergave van de beschikbaarheid van contactpersonen, definitie van groepen op maat, en contactgegevens.
- Mobile apps for IBM Connections and IBM Sametime
- Toegang voor Gasten – De mogelijkheid om gasten uit te nodigen die kunnen werken en samenwerken aan content die met hen wordt gedeeld, met een subset van de mogelijkheden die de service te bieden heeft op het gebied van sociale samenwerking en meetings

1.8 IBM Connections Files Cloud

De mogelijkheid om bestanden te uploaden, op te slaan en uit te wisselen in een centrale bibliotheek waar de bestanden middels toegangsbesturing privé kunnen worden gehouden of kunnen worden uitgewisseld met individuele gebruikers of groepen, als lezers of auteurs. U kunt uw profielen en contactpersonen in uw gehele zakelijke netwerk beheren, zowel binnen als buiten uw organisatie, en gasten uitnodigen om de met hen gedeelde content te bekijken of eraan te werken. Er zijn plugins beschikbaar om bestanden over te brengen van desktop naar cloud, alsmede mobiele apps om vanaf mobiele apparaten toegang te krijgen tot bestanden. De bestanden op de desktop en mobiele apparaten van elke gebruiker worden gesynchroniseerd.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online webvergaderingen via een altijd gereedstaande, op afroep en zonder reservering beschikbare vergaderruimte met applicatie- en desktopuitwisseling, ondersteuning van meerdere presentatoren, polling, chat. Deze service kan worden aangekocht voor de hosting van vergaderingen met maximaal 14 deelnemers, of voor maximaal 199 deelnemers. Daarnaast is de service verkrijgbaar als Enterprise Deployment, waarbij interne deelnemers een abonnement op de service hebben. Bij alle vergaderingen zijn deelnemers van buiten de organisatie zonder beperkingen toegestaan.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Instant messaging met lijst van contactpersonen, aanwezigheid (presence) en point-to-point audio/video-gesprekken, toegankelijke via browser, in Notes ingebedde client, stand-alone client, of mobiele app.

1.11 IBM Verse

- Internetmail, agenda en contactgegevens in de cloud, met inbegrip van het volgen van acties die aandacht behoeven, op analyse gebaseerde identificatie van belangrijke personen en content, diepgaande zoekmogelijkheden, inline preview van bijlagen en Connections Files, services voor team analytics, ondersteuning van mailthreads en gebruiksrechten voor IBM Notes-client (softwaredownload inbegrepen).

- Aan elke IBM SaaS gebruiker wordt 50 gigabyte mailboxruimte beschikbaar gesteld.
- Spam- en antivirusbescherming
- Geïntegreerde instant messaging
- Mogelijkheden om persoonlijke bestanden te uploaden
- 30 gigabyte opslag voor persoonlijke bestanden
- Posting en weergave van statusupdates
- Aanmaak van profielen en gebruik van profielen in uw organisatie en netwerk
- Mobiele app voor Verse
- Toegang tot e-mail via hetzij IBM Verse, hetzij SmartCloud Notes web experience
- Inclusief één gebruiksrecht voor IBM Domino Enterprise Client Access per gebruiker van Verse. Hiermee krijgen gebruikers via een IBM Notes-client toegang tot IBM Verse- en IBM SmartCloud Notes- en IBM Domino-applicaties ter plaatse. Voor Domino applicatieservers ter plaatse dienen afzonderlijk PVU's te worden aangekocht.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes-client (inclusief softwaredownload) en web-based mail, agenda en contactgegevens in de cloud, met inbegrip van type-ahead adressering, e-mailmappen op maat en delegering van mail en agenda. Het bedrijfsaccount van Klant kan worden ingesteld in een alleen-service configuratie of een hybride configuratie (een hybride configuratie kan worden geïntegreerd met een Domino-omgeving ter plaatse).
- Geïntegreerde instant messaging
- Spam- en antivirusbescherming
- Aan elke IBM SaaS gebruiker wordt 50 gigabyte mailboxruimte beschikbaar gesteld.
- Inclusief één gebruiksrecht voor IBM Domino Enterprise Client Access per gebruiker van SmartCloud Notes. Hiermee krijgen gebruikers, hetzij via een browser, hetzij via een IBM Notes-client, toegang tot IBM SmartCloud Notes- en IBM Domino-applicaties ter plaatse. Voor Domino applicatieservers ter plaatse dienen afzonderlijk PVU's te worden aangekocht.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Browser-based internettoegang tot e-mail, agenda en contactgegevens in de cloud, met inbegrip van type-ahead adressering, e-mailmappen op maat en delegering mail en agenda.
- Mailbox van 1 GB (standaard, uitsluitend met bijgeleverde mailtemplate)
- Geïntegreerde Instant Messaging
- Spam- en antivirusbescherming
- Offline toegang, IMAP-based toegang, gebruik van IBM Notes-client en de mogelijkheid om optionele services voor migratie van bestaande mail naar de service te bestellen, zijn niet inbegrepen in IBM SmartCloud Notes Entry. Het is voor abonnees niet toegestaan om in combinatie met hun account gebruik te maken van Blackberry-services.
- Inclusief één licentie voor een vaste termijn voor IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry-gebruiker. Hiermee krijgen gebruikers via een browser toegang tot IBM SmartCloud Notes- en IBM Domino-applicaties ter plaatse. Voor Domino applicatieservers ter plaatse dienen afzonderlijk PVU's te worden aangekocht.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Web-based mail, agenda en contactpersonen met een Postvak IN met berichtenweergave, door het systeem of de gebruiker gedefinieerde mappen en de mogelijkheid om berichten naar mappen te slepen. Ondersteuning van persoonlijke en bedrijfsbrede agenda's en lijsten van contactpersonen.
- Aan elke gebruiker wordt 25 gigabyte mailboxruimte beschikbaar gesteld.

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Ondersteuning op premium niveau, met inbegrip van voorkeursbehandeling en snellere reactie op gemelde problemen.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Alle voorzieningen van Advanced Support plus een Premier Support Manager die de lokale taal spreekt, proactieve ondersteuning en op maat gemaakte te leveren materialen.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Eenmalig setup waarin er, via op afstand verleende services, ondersteuning wordt verleend bij de migratie van e-mail, kalender en contactpersonen van Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Tekst-, spreadsheet- en presentatie-editors, met ondersteuning voor real-time co-editing en contextuele commentaar- en discussiefuncties, met beheer van bestandsversies uit IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audioconferenties in webvergaderingen voor VoIP, betaalde en gratis telefonie, waarbij alle gebruikers vanaf een computer of telefoon kunnen inbellen en kunnen luisteren en spreken, en de vergadering kunnen opnemen en afspelen.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Aflevering van mail, agenda en contactpersonen op ondersteunde mobiele apparatuur. Ondersteuning van verschillende vormen van synchronisatie (twee-weg, push, handmatig en gepland) voor e-mail, elektronische agenda's en elektronische contactpersonen op de ondersteunde apparatuur.

1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

E-mailarchiverings- en eDiscovery-voorzieningen voor klanten van IBM SmartCloud Notes waarmee klanten de content van e-mails geheel of gedeeltelijk kunnen classificeren, indexeren, doorzoeken en ophalen met behulp van een webinterface met retentiebeleid, juridische bewaarplicht, audittrails en onbeperkte opslag.

1.22 Additional Collaboration Storage

Aanvullende opslag voor samenwerking.

1.23 Mobile

In de respectievelijke app stores zijn er native mobiele applicaties beschikbaar voor IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings en IBM Traveler for SmartCloud Notes.

2. Ondersteuning

IBM Connections Cloud Technical Support Services zijn bedoeld om gebruikers te helpen maximaal van de Cloud Services te profiteren. Deze technische ondersteuning op afstand vormt een aanvulling op de ondersteunings- en beheersdienst van de Klant en biedt, voor problemen met betrekking tot de IBM SaaS-services die niet door de Klant zelf kunnen worden opgelost, toegang tot ondersteuningsspecialisten van IBM. Toegang tot IBM Connections Cloud Standard Support is inbegrepen in de IBM SaaS-services zoals hierboven beschreven. Toegang tot IBM Connections Cloud Advanced Support is tegen betaling verkrijgbaar als een zelfstandige service.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support omvat ondersteuning bij problemen van Severity 1 en escalatieondersteuning bij problemen met een andere severity.

IBM Connections Cloud Advanced Technical Support omvat ondersteuning bij problemen van Severity 1 en escalatieondersteuning bij problemen met een andere severity, met voorkeursbehandeling, snellere reactiedoelstellingen en aanvullende ondersteuningsservices.

Indien u deze Connections Cloud Services hebt aangekocht van een wederverkoper, kunnen uw ondersteuningsvoorwaarden hiervan afwijken – neem voor aanvullende informatie contact op met uw wederverkoper.

2.1 Verantwoordelijkheden van Klant

De Klant verschafft de eindgebruikers eerstelijns ondersteuning (First Level Support). Deze verantwoordelijkheid behelst dat de Klant zich naar redelijkheid zal inspannen om de door zijn eigen werknemers of door externe partijen gestelde vragen en gemelde problemen met betrekking tot de Services op te lossen.

De Klant stelt een Benoemde Beheerder aan en stelt deze persoon in staat contact te onderhouden met IBM support. Benoemde Beheerders zijn werknemers of aankomende werknemers van de Klant. De

Klant garandeert dat de Benoemde Beheerders de benodigde vaardigheden hebben op het gebied van IBM Connections Cloud services, netwerken, en browser- of clienttechnologie. Benoemde Beheerders hebben de rol van Beheerder of Beheerdersassistent voor de organisatie van de onderneming in de IBM SaaS-service.

Klant zal een voldoende aantal beheerders aanstellen ter ondersteuning van de geautoriseerde gebruikers van Klant. Klant dient aan te stellen:

- a. Maximaal 3 Beheerders voor 1 – 1000 geautoriseerde gebruikers
- b. Maximaal 6 Beheerders voor 1000 – 10.000 geautoriseerde gebruikers
- c. 7 Beheerders plus maximaal 1 Beheerder voor elke volgende 10.000 geautoriseerde gebruikers

2.2 Verantwoordelijkheden van IBM

IBM verleent de Benoemde Beheerders van Klant voor IBM Connections Cloud toegang tot Escalation Support-services en toegang tot Severity 1 Support-services. De contactgegevens voor ondersteuning en nadere gegevens over de tijden waarop de ondersteuning beschikbaar is, zijn te vinden op de ondersteuningswebsite: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Severity 1 Support

Het technische ondersteuningsteam van IBM Connections Cloud is op 24/7-basis beschikbaar voor het ontvangen van aanvragen voor Severity 1 Support. IBM zal zich naar redelijkheid inspannen om binnen twee uur te reageren op aanvragen voor Severity 1 Support.

Een probleem van Severity 1 wordt gedefinieerd als een probleem waarbij:

- wordt vastgesteld dat de Service voor geen enkele IBM SaaS Gebruiker beschikbaar is; of
- een belangrijke functie van de Service voor geen enkele IBM SaaS Gebruiker werkt; of
- een aanzienlijk deel van de IBM SaaS Gebruikers van uw onderneming niet in staat is de Service te gebruiken, hetgeen leidt tot kritieke gevolgen voor uw bedrijfsvoering.

Van Severity 1 zijn het niet beschikbaar zijn van de Service als gevolg van geplande downtime en problemen veroorzaakt door applicaties van de klant of derden of door de apparatuur of gegevens van de klant, uitgesloten.

2.2.2 Severityniveau

Definities van alle severityniveaus, geïllustreerd met voorbeelden, zijn te vinden in de wiki van Connections Cloud Support. De locatie waar de definities van de severity's worden gepubliceerd, kan in de loop der tijd veranderen. Aan alle serviceaanvragen wordt een severityniveau toegewezen op basis van de gepubliceerde definities van severity's.

2.2.3 Escalatieondersteuning

IBM verleent Escalatieondersteuning voor problemen met betrekking tot de IBM Connections Cloud services die de niet kunnen worden opgelost door de Benoemde Beheerder van uw onderneming.

2.2.4 Contacturen voor ondersteuning

IBM's responsdoelstellingen en de contacturen voor ondersteuning verschillen al naar gelang de severity van het Serviceverzoek en het ondersteuningsniveau waarop de klant recht heeft.

- De contacturen van Standard Support voor problemen die niet Severity 1 hebben, zijn de gangbare kantooruren in het land waar uw Organisatie is gevestigd, zoals aangegeven op de profielpagina met Organization Account Settings voor uw IBM SaaS service. De contacturen per land worden momenteel gepubliceerd in de sectie met contactgegevens van <http://IBMcloud.com/social/support>.
- De contacturen van Advanced Support voor problemen die niet Severity 1 hebben, zijn van zondag 20:00 uur in de Amerikaanse EST-zone tot vrijdag 20:00 uur in diezelfde tijdzone, met uitzondering van bepaalde feestdagen.
- De contacturen van IBM Support voor problemen van Severity 1 zijn 7x24x365, voor zowel Standard Support als Advanced Support.

2.2.5 Responsdoelstellingen voor ondersteuning

IBM stelt zich ten doel om binnen de gepubliceerde responsdoelstellingen te reageren op uw Serviceverzoek. Onze initiële respons kan een ontvangstbevestiging van uw probleem zijn, kan een reactie zijn die leidt tot een oplossing voor uw verzoek, of kan een basis vormen om vast te stellen welke aanvullende handelingen er vereist zijn om een technische oplossing voor uw verzoek te bieden.

Overzicht van responsdoelstellingen voor Connections Cloud Technical Support

	Standard Support	Advanced en Premier Support
Severity 1	Binnen twee uur (7 dagen per week, 24 uur per dag)	Binnen 30 minuten (7 dagen per week, 24 uur per dag)
Severity 2	Binnen twee kantooruren	Binnen één uur
Severity 3	Binnen twee kantooruren	Binnen twee uur
Severity 4	Binnen twee kantooruren	Binnen twee uur

2.2.6 Taalondersteuning

Tenzij anders aangegeven op de supportwebsite van Connections Cloud is het Engels de voertaal bij het werk met IBM Support and Development. Om te garanderen dat problemen zo snel mogelijk worden afgehandeld, verlangt IBM dat uw geautoriseerde contactpersonen, wanneer nodig, effectief in het Engels kunnen communiceren binnen een bedrijfsomgeving.

2.2.7 Aanvullende Advanced Support Services

De volgende aanvullende services worden verleend aan Klanten met Advanced Support:

- De mogelijkheid om voor problemen met welke severity dan ook telefonisch of elektronisch contact op te nemen met IBM Technical Support.
- Toegang via e-mail, telefoon of chatberichten tot het Advanced Support Account Management-team voor praktische ondersteuning bij vragen van het type "wat is er nieuw", begeleiding bij de implementatie en adoptie, live walk-throughs en training, en toegang tot een toegewijde Advanced Support-community met gespecialiseerde informatie.

3. Disaster Recovery en Backup

IBM heeft noodherstelfaciliteiten die zich op voldoende geografische afstand van het primaire datacentrum van IBM bevinden, plus de vereiste hardware, software en internetconnectiviteit, voor het geval de productiefaciliteiten van IBM op het primaire datacentrum van IBM in een staat van niet-beschikbaarheid zouden komen te verkeren.

In geval van een calamiteit, waarbij calamiteit wordt gedefinieerd als "Overmacht", hetgeen betekent: force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstroming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt, zal IBM de toegang van Klant tot IBM SaaS als volgt herstellen. IBM stelt de hardware, software en netwerkinfrastructuur beschikbaar waarmee Klant de toegang tot de IBM SaaS binnen 12 uur kan herstellen. De omgeving wordt hersteld met behulp van de meest recente backup van Content, waarbij er in de herstelde dataset met Content niet meer dan 8 uur aan Content verloren is gegaan.

4. Ophalen en verwijderen van gegevens

IBM bewaart de gegevens maximaal 90 dagen na de vervaldatum van het abonnement. Voordat het abonnement is vervallen, kunnen klanten hun social business-gegevens ophalen, hetzij met de functies van de service voor het downloaden van content, hetzij met behulp van gepubliceerde API's (<https://www.ibm.com/social>). Mailgegevens kunnen worden opgehaald op basis van tijd en materialen voor consultancy. Gebruikersvoorkeursgegevens en andere metagegegevens, zoals, maar niet beperkt tot, e-mailhandtekeningen, regels voor het doorsturen van mail, mailfilters, weergaveopties voor agenda's, etc. zijn niet toegankelijk via API's. Indien deze gegevens worden verlangd, zal IBM deze gegevens verstrekken in de overeengekomen indeling, op basis van tijd en materialen, na afloop van de abonnements- of proefperiode. IBM dient vóór het einde van de abonnementsperiode een schriftelijke kennisgeving inzake de behoefte aan gegevens te ontvangen. Indien Klant geen gegevens opvraagt, zal IBM deze onherstelbaar verwijderen, overeenkomstig de beste werkwijzen binnen de sector.

5. Mededelingen

Er worden door de IBM Customer Services Group mededelingen aan klanten verzonden voor:

a. Service Updates

Deze e-mailbericht aan beheerders van klanten hebben betrekking op zichtbare wijzigingen in de service, nieuwe functies, of verzoeken van IBM om te garanderen dat klanten het volledige gebruik van de services behouden. Als er van de zijde van Klant geen actie wordt verlangd, worden deze berichten gewoonlijk twee weken vóór het weekend van uitgifte verzonden. Wordt er wel actie van de zijde van Klant verlangd, zoals netwerkwijzigingen of instructies voor gebruikers, dan wordt Klant hieromtrent vooraf aanvullend geïnformeerd.

b. Onderhoudsmeldingen

Deze e-mails geven Klant de bevestiging dat het gereserveerde / geplande onderhoudsvenster daadwerkelijk gebruikt gaat worden. Ze worden gewoonlijk drie dagen vooraf verzonden ter herinnering aan het aanstaande onderhoudsvenster. Aan het eind van het onderhoud worden er vervolgb berichten verzonden om Klant te laten weten dat het onderhoud ten einde is. Informatie over het volgende onderhoudsvenster is tevens te vinden op: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Abonnees ontvangen geen gerichte e-mailberichten zoals die wél worden verzonden naar met name genoemde beheerders / ontvangers. In plaats daarvan ontvangen abonnees drie dagen vóór het onderhoudsvenster een aankondiging van het onderhoud in hun browser.

c. Meldingen van incidenten

IBM Customer Services Group zal klanten onverwijld informeren, via meerdere communicatiekanalen (webpagina met status van het datacenter, SMS-berichten (op abonnementsbasis) en normale, frequente e-mailberichten), omtrent de status van het serviceherstel. Dergelijke berichten worden gewoonlijk verzonden wanneer IBM constateert dat er daadwerkelijk sprake is van een probleem, tijdens het incident om klanten te laten weten dat er aan het probleem wordt gewerkt, en aan het eind van het incident om aan te geven dat alles weer normaal functioneert. Voor incidenten met een service-brede impact ontvangt Klant meldingen. Voor kleine problemen of problemen waar slechts enkele of weinige klanten mee te maken krijgen, verzendt IBM mogelijkgeen meldingen.