

## IBM Connections Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de um conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional Passport Advantage IBM, pelo Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o contrato completo.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do 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 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 do Cliente para uso com o 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. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual a oferta IBM SaaS pode ser adquirida. Cada Usuário Autorizado é uma única pessoa que recebe acesso ao IBM SaaS. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado que acessar a oferta do IBM SaaS, de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, um dispositivo ou um servidor de aplicativos) por quaisquer meios. Uma autorização para um Usuário Autorizado é exclusiva para esse Usuário Autorizado e não pode ser compartilhada ou redesignada a não ser por transferência permanente da autorização do Usuário Autorizado para outra pessoa.
- b. **Host com até X Participantes** – é uma unidade de medida pela qual a oferta IBM SaaS pode ser adquirida. O Host é um usuário específico com direito de acesso a uma conta pessoal que permite realizar um número ilimitado de reuniões com o número máximo de participantes especificado no Certificado de Titularidade do Cliente. Cada Host pode realizar apenas uma reunião de cada vez.
- c. **Minuto** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Devem ser obtidas autorizações de Minuto suficientes para cobrir o número total de Minutos do IBM SaaS, completos ou parciais, usados durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

## 3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS está especificada em um Documento de Transação.

### 3.1 Configuração

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação.

### 3.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

### 3.3 Encargos de Excedentes

Se o uso real do IBM SaaS pelo Cliente durante o período de medição exceder a autorização declarada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme estabelecido no Documento de Transação.

## 4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

O PoE do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

### 4.1 Renovação Automática

Se o PoE do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM, pelo menos 90 (noventa) dias de antes da data de expiração estabelecida no PoE. Se a IBM ou o Parceiro Comercial IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será automaticamente renovado por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

### 4.2 Faturamento Contínuo

Quando o PoE declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer ao representante de vendas ou ao Parceiro Comercial da IBM do Cliente um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

### 4.3 Renovação Obrigatória

Quando o PoE declarar que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um pedido ao representante de vendas IBM ou Parceiros Comercial IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

## 5. Suporte Técnico

O suporte técnico para o IBM SaaS está incluído durante o Período de Subscrição. As opções de suporte técnico estão detalhadas no endereço <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### Itens Não Cobertos pelo Suporte Técnico

O suporte técnico não inclui assistência para:

- a. o design e o desenvolvimento de aplicativos;
- b. problemas decorrentes do uso do IBM SaaS pelo Cliente em um ambiente operacional diferente do especificado; ou
- c. assistência a produtos e serviços do Cliente ou de terceiros, ou problemas decorrentes do uso do IBM SaaS com produtos ou serviços do Cliente ou de terceiros.

## 6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

### 6.1 Ofertas de Dupla Autorização

Se a oferta IBM SaaS for denominada como "Dual Entitlement" (Dupla Autorização), o Cliente receberá autorização para usar o IBM SaaS, os programas IBM identificados na seção de descrição do serviço deste ToU para uso no ambiente de escolha do Cliente e o direito de usar e ter acesso ao suporte técnico e a atualizações de Programas para os Programas identificados. O Cliente pode usar os Programas identificados e acessar suporte técnico e atualizações de Programas desde que o Cliente continue a subscrever o IBM SaaS.

O uso de uma oferta de Dupla Autorização do IBM SaaS está sujeito aos termos e às restrições a seguir:

- a. O uso do(s) Programa(s) pelo Cliente é licenciado de acordo com os termos do Acordo Internacional de Licenciamento de Programa - IPLA e as respectivas Informações sobre a Licença estão incluídas no(s) Programa(s).
- b. O Cliente pode usar os Programas, o suporte técnico e as atualizações de Programas fornecidas por uma oferta de Dupla Autorização sujeita aos termos aplicáveis do Contrato Internacional Passport Advantage da IBM (Z125-5831-09) do seguinte modo:
  - (1) os três primeiros parágrafos da *Seção 3 – Programas e Subscrição e Suporte de Software IBM*; e
  - (2) os parágrafos três e quatro da *Seção 3.8 – Subscrição e Suporte ("S&S") de Software IBM*.
- c. Quando a subscrição do IBM SaaS do Cliente terminar, o Cliente deverá remover de seus sistemas todos os Programas fornecidos pela oferta de Dupla Autorização e destruir todas as cópias.
- d. O uso pelo Cliente da quantidade total adquirida da oferta de Dupla Autorização do IBM SaaS pode ser dividido entre o uso do IBM SaaS e o uso dos Programas fornecidos pela oferta de Dupla Autorização. Em nenhum momento, o uso do Cliente pode exceder o número total de autorizações adquiridas, conforme especificado no PoE do Cliente. Se o uso pelo Cliente exceder a autorização indicada no PoE, serão aplicados Encargos de Excedentes conforme especificado no Documento de Transação.
- e. Se o Cliente adquiriu previamente licenças CEO que concedem o direito de uso de um ou mais Programas fornecidos pela oferta de Dupla Autorização, então, enquanto mantiver a subscrição do IBM SaaS adquirida através da oferta de Dupla Autorização, a quantidade de autorizações designada no PoE do Cliente será considerada no que diz respeito ao requisito do Cliente de manter uma quantidade suficiente de licenças CEO para todos os respectivos Usuários CEO da Empresa do Cliente, conforme indicado no primeiro parágrafo da *Seção 3.7 – Categorias do Produto CEO* do Contrato Internacional Passport Advantage IBM (Z125-5831-09).

- f. Se o Cliente tiver uma S&S em vigor para licenças de Programas adquiridas anteriormente e estes forem os mesmos Programas identificados na seção de descrição do serviço destes ToU, a IBM concorda em fornecer ao Cliente, sem custo adicional, S&S contínuo para uma quantidade que não exceda um número equivalente de licenças de Programas como autorizações do IBM SaaS, sujeito aos termos do Contrato aplicável a tais licenças, pela duração da subscrição com a oferta de Dupla Autorização do IBM SaaS pelo Cliente.

Se a quantidade de autorizações para a oferta de Dupla Autorização for menor que todas as licenças de Programas do Cliente para cada um desses Programas, o Cliente será responsável pela renovação de S&S para as licenças de Programas remanescentes.

Se o Cliente optar por continuar a usar a totalidade ou uma parte das licenças de Programas adquiridas anteriormente para os quais encargos de S&S não foram cobrados após o fim da subscrição da oferta de Dupla Autorização, o Cliente poderá retomar o S&S do Cliente para os Programas adquiridos anteriormente, solicitando e pagando pela Reativação da Subscrição e Suporte de Software.

## **6.2 Restrições Adicionais**

Além das restrições contidas no Contrato, o Cliente não pode:

- a. Usar o IBM SaaS como uma "passagem" para sediar a colaboração entre usuários guests externos sem a participação ativa do Cliente.

## **6.3 Condições de Autorização do IBM SmartCloud Notes**

O uso pelo Cliente do IBM SmartCloud Notes está condicionado à obtenção prévia de uma das autorizações a seguir:

- a. Um Certificado de Titularidade para o IBM SmartCloud Notes ou para o IBM Connections Cloud S1; ou
- b. Um Certificado de Titularidade para o IBM SmartCloud Notes Step Up ou para o IBM Connections Cloud S1 Step Up ou o IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; e
- c. Um Certificado de Titularidade e Subscrição e Suporte ativos por Usuário Autorizado para um dos seguintes Programas: IBM Domino Enterprise Client Access ou IBM Domino Messaging Client Access ou IBM Domino Messaging Express ou IBM Domino Collaboration Express.

## **6.4 Aviso Relacionado a Reuniões**

O IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD E O IBM CONNECTIONS CLOUD S2 PODEM PERMITIR QUE UM USUÁRIO DO IBM SAAS GRAVE REUNIÕES. A LEI DE ALGUMAS JURISDIÇÕES PODE REQUERER O CONSENTIMENTO PRÉVIO DOS INDIVÍDUOS PARA A GRAVAÇÃO DAS SUAS COMUNICAÇÕES. O Cliente garantirá que os Usuários do IBM SaaS obtenham todos os consentimentos necessários e façam todas as divulgações necessárias antes de gravar as reuniões.

## **6.5 Aviso Relacionado à Filtragem de Conteúdo**

O IBM SmartCloud Notes e o IBM Web Mail Cloud empregam ferramentas para monitorar o IBM SaaS, investigar spam e ataques de vírus e aplicar medidas próprias, bem como de tecnologia padrão de indústria, para bloquear ou filtrar Conteúdo que pareça ser indesejado e em grandes quantidades, e/ou malicioso por natureza. A IBM se reserva ao direito (mas não tem nenhuma obrigação) de bloquear comunicações de outras entidades na Internet. A IBM se reserva o direito (mas não tem qualquer obrigação) de pré-visualizar, rever, identificar, filtrar, modificar, recusar ou remover todo ou parte do Conteúdo.

## **6.6 Usuário Guest**

Um Usuário Guest é um Usuário do IBM SaaS autorizado pelo Cliente a acessar o IBM SaaS para trocar dados com o Cliente ou para usar o IBM SaaS em nome do Cliente. Todos os Usuários Guest devem ser Usuários Autorizados. Pode ser necessário que os Usuários Guest do Cliente subscrevam um contrato online fornecido pela IBM para acessar e usar o IBM SaaS. O Cliente é responsável por esses Usuários Guest, incluindo, mas não se limitando a: a) quaisquer reivindicações feitas pelos Usuários Guest em relação ao IBM SaaS, ou b) qualquer uso indevido do IBM SaaS pelos Usuários Guest.

## 6.7 Limitação para Ofertas Step up

As ofertas "Step-up" exigem que o Cliente tenha adquirido previamente autorizações de licença apropriadas para o programa da IBM associado. As autorizações ao Step-up SaaS do Cliente não podem exceder as autorizações do programa da IBM associado.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa da IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença e (2) Subscrição e Suporte aplicáveis para o programa da IBM associado. Durante o Período de Subscrição da oferta Step-up SaaS, o Cliente deve manter atualizados a Subscrição e o Suporte para as autorizações do programa da IBM usadas em conjunto com as autorizações do Step-up SaaS. Caso a licença do Cliente para usar o programa da IBM associado ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o programa da IBM associado termine, o direito do Cliente de usar o Step-Up SaaS terminará.

## 6.8 Termos da Oracle aplicáveis ao Connections Docs e ao Connections Meetings

O IBM SaaS inclui filtragem Outside In e tecnologia de visualização de documento (a "Tecnologia Outside In") fornecida pela Oracle USA, Inc. ("Oracle"). O termo "Tecnologia Outside In" inclui qualquer tecnologia licenciada para a Oracle por seus fornecedores. Conforme usado neste TOU e no contrato ao qual está sujeito, deve se considerar que o termo "fornecedor da IBM" inclui a Oracle e seus fornecedores. Além dos termos e condições deste TOU e do contrato ao qual ele está sujeito, como uma condição de uso da Tecnologia Outside In, o Cliente concorda especificamente com o seguinte: (1) A Oracle USA, Inc. é uma terceira beneficiária interessada deste TOU e do contrato ao qual ele está sujeito, (2) o Cliente somente pode transferir subscrições para o IBM SaaS mediante o envio de aviso prévio por escrito à IBM e, de qualquer forma, sujeito aos termos do TOU e ao contrato ao qual ele está sujeito, (3) o Cliente não pode publicar os resultados de testes de benchmark executados na Tecnologia Outside In sem permissão prévia por escrito, (4) a IBM poderá informar os fornecedores da IBM sobre os resultados da verificação de conformidade relacionadas aos componentes de tais fornecedores da IBM, (5) na medida permitida pela lei aplicável, o Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") não será aplicável.

## 6.9 Usos Proibidos

Os usos a seguir são proibidos pela Microsoft:

Vedação ao uso de alto risco: o Cliente não pode usar o IBM SaaS em nenhum aplicativo ou situação em que a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou causar ferimentos graves a qualquer pessoa, ou graves danos físicos ou ambientais ("Uso de Alto Risco"). Os exemplos de Uso de Alto Risco incluem, mas não estão limitados a: aeronaves ou outros meios de transporte em massa, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamentos médicos implantáveis, veículos motorizados ou sistemas de armamento. O Uso de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS com propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, engenharia e/ou ferramentas de configuração ou outros aplicativos que não sejam controladores, cuja falha não resultaria em morte, lesões corporais ou graves danos físicos ou ambientais. Esses aplicativos que não são controladores podem se comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não devem ser direta ou indiretamente responsáveis pela função de controle.

## 6.10 Informações de Perfil do Usuário do IBM SaaS

Juntamente com o uso pelo Cliente do IBM SaaS, o Cliente pode configurar o IBM SaaS de modo que os nomes dos Usuários do SaaS da organização fiquem visíveis por outros clientes do SaaS.

Se o Cliente escolher essa configuração, O Cliente tem conhecimento de e concorda que: (i) os nomes de usuários, cargos, nomes de empresas e fotos do IBM SaaS podem ser postados por um Usuário do IBM SaaS como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Usuários do IBM SaaS dentro da organização do Cliente ou dentro do SaaS, e (ii) a qualquer momento o Cliente pode solicitar que o Perfil do usuário do IBM SaaS seja corrigido ou removido do IBM SaaS, e este Perfil será corrigido ou removido, mas a remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

## 6.11 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um site ou outro serviço de terceiros que esteja vinculado ao ou disponibilizado pelo IBM SaaS, o Cliente e o Usuário IBM dão à IBM o consentimento para transmitir tal Conteúdo, porém essa interação se dará unicamente entre o Cliente e o site ou o serviço de terceiros. A IBM não dá garantias nem declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

## **6.12 Conformidade como o Safe Harbor**

A IBM está sujeita ao US-EU e o US-Swiss Safe Harbor Frameworks, conforme definição do Departamento de Comércio dos Estados Unidos, com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas a partir da União Europeia. Para obter mais informações sobre Safe Harbor ou acessar a declaração da certificação IBM, acesse <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

## **6.13 Cookies do Serviço**

O Cliente tem conhecimento de que o IBM SaaS utiliza cookies que são colocados nos computadores dos Usuários unicamente para facilitar a autenticação de sessão persistente e a seleção da rota de serviço para Usuários. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

## **6.14 Locais de Benefício Derivado**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identificar como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

## Apêndice A

### 1. Ofertas

A IBM oferece estes serviços em pacotes predefinidos, serviços independentes ou como complementos.

#### 1.1 Ofertas do IBM SaaS em Pacotes Configuráveis

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Aplicativos de Dispositivos Móveis, Acesso de Guest
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Aplicativos de Dispositivos Móveis, Acesso de Guest

#### 1.2 Ofertas Independentes IBM SaaS

- 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 Ofertas Complementares ao IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	N/D		•		N/D	N/D
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	N/D	N/D		N/D		•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	N/D	N/D		N/D	•	•	•
<b>Additional Collaboration Storage</b>	•	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D

- ✓ Incluído
- Disponível
- N/D Indisponível

## **1.4 Ofertas de Dupla Autorização**

### **1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement**

- E-mail, calendário e todos os recursos do IBM Verse baseados em nuvem
- Autorização para uso do IBM Domino Messaging Client Access License e do IBM Domino Messaging Server

### **1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications**

- E-mail, calendário e todos os recursos do IBM Verse baseados em nuvem
- Autorização para uso do IBM Domino Enterprise Client Access License e do IBM Domino Enterprise Server

### **1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1**

- Social, colaboração, e-mail e todos os recursos do IBM S1 baseados em nuvem
- Autorização para uso do IBM Domino Enterprise Client Access License e do IBM Domino Enterprise Server

### **1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration**

- Social, colaboração, e-mail e todos os recursos do IBM S1 baseados em nuvem
- Autorização para uso do IBM Domino Enterprise Client Access License e do IBM Domino Enterprise Server, do IBM Connections, do IBM Sametime Complete

## **1.5 IBM Connections Cloud S1**

- Todos os recursos do Connections Social
- Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade dos contatos do Cliente, criação de grupos customizados e informações de contato. Disponível em um navegador e em rich client que está disponível para download.
- Conferência pela Web – Reuniões on-line na Web através de uma sala de reunião sempre pronta, sob demanda e sem necessidade de reserva, com compartilhamento de aplicativo e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Permite sediar reuniões para até 200 participantes com qualquer pessoa fora da empresa. Reuniões internas da empresa exigem subscrições de todos os participantes internos.
- Docs – Processamento de texto, editores de planilha e de apresentação, com suporte de coedição em tempo real, bem como comentários e discussões contextuais, com gerenciamento de versões do arquivo a partir do IBM Connections Social Cloud.
- Verse – E-mail, calendário e informações de contatos baseados na web dentro da nuvem, incluindo mensagem instantânea integrada com proteção de spam e antivírus. 50 gigabytes de armazenamento de caixa de correios alocados para cada usuário do IBM SaaS.
- SmartCloud Notes – E-mail e calendário baseados no desktop e na web, incluindo mensagens instantâneas integradas com proteção de spam e antivírus e suporte para integração híbrida. 50 gigabytes de armazenamento de caixa de correios alocados para cada usuário do IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Entrega de e-mail, calendário e contatos para dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidirecional, push, manual ou planejada de e-mail, calendários eletrônicos e contatos eletrônicos para os dispositivos suportados.
- Aplicativos de dispositivos móveis para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acesso de Guest – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com um subconjunto dos serviços de colaboração social e dos recursos de reunião

## **1.6 IBM Connections Cloud S2**

- Todos os recursos do Connections Social
- Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade dos contatos do Cliente, criação de grupos customizados e informações de contato. Disponível em um navegador e em rich client que está disponível para download.



- Conferência pela Web – Reuniões on-line na Web através de uma sala de reunião sempre pronta, sob demanda e sem necessidade de reserva, com compartilhamento de aplicativo e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Permite sediar reuniões para até 200 participantes com qualquer pessoa fora da empresa. Reuniões internas da empresa exigem subscrições de todos os participantes internos.
- Aplicativos de dispositivos móveis para IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Acesso de Guest – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com um subconjunto dos serviços de colaboração social e dos recursos de reunião

## 1.7 IBM Connections Social Cloud

- Painel Social – Uma única visualização da rede de social de negócios do Cliente com acesso a aplicativos e reuniões e uma visualização de eventos e conteúdo para acesso a itens de trabalho em andamento, fóruns de suporte, informações de perfil e de armazenamento.
- Pessoas – Permite a gestão do perfil e dos contatos da rede social de negócios do Cliente dentro e fora da respectiva organização.
- Armazenamento e compartilhamento de arquivos – A capacidade de fazer upload e armazenar arquivos em uma biblioteca centralizada, na qual os arquivos podem ter o acesso classificado como privado ou compartilhado com usuários individuais ou grupos, como leitores ou autores. São fornecidas informações a respeito dos arquivos, tais como atualizações, histórico de versões, comentários, histórico de downloads, identificação e entrada/saída de arquivo. Plug-ins para suportar transferência de arquivos do desktop para nuvem estão disponíveis para download.
- Comunidades, Blogs e Wikis – A capacidade de trabalhar em conjunto com pessoas através de arquivos compartilhados, atividades e marcadores, criar e compartilhar novas comunidades com permissões customizadas, procurar conteúdo nas comunidades, enviar e-mails comunitários, criar e gerenciar pesquisas de opinião na comunidade, criar wikis, blogs e blogs de idealização e fóruns de discussão.
- Atividades – Um espaço da equipe para tarefas, tais como rastreamento de tarefas pendentes, informações e ações relativas a um tópico ou reunião.
- Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com indivíduos e grupos, consultas de disponibilidade dos contatos do Cliente, criação de grupos customizados e informações de contato.
- Aplicativos de dispositivos móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Acesso de Guest – A capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar no conteúdo compartilhado com um subconjunto dos serviços de colaboração social e dos recursos de reunião

## 1.8 IBM Connections Files Cloud

A capacidade de fazer upload, armazenar e compartilhar arquivos em uma biblioteca centralizada, na qual os arquivos podem ter o acesso classificado como privado ou compartilhado com usuários individuais ou grupos, como leitores ou autores. O Cliente pode gerenciar perfis e contatos da rede de negócios do Cliente, dentro e fora da respectiva organização, chamando convidados para visualizarem ou trabalharem no conteúdo compartilhado com os mesmos. Os plug-ins estão disponíveis para permitir a transferência de arquivos do desktop para a nuvem, e os aplicativos de dispositivos móveis permitem o acesso a arquivos a partir de dispositivos móveis. Os arquivos são sincronizados em cada área de trabalho e dispositivo móvel do usuário.

## 1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Reuniões on-line na Web através de uma sala de reunião sempre pronta, sob demanda e sem necessidade de reserva, com compartilhamento de aplicativos e desktop, suporte de diversos apresentadores, pesquisa, chat. Este serviço pode ser comprado para hospedar reuniões de até 14 participantes ou até 199 participantes. O serviço também está disponível para compra como Implementação Corporativa na qual participantes internos têm uma subscrição do serviço. Todas as reuniões permitem participantes de fora da empresa sem restrição.

## 1.10 IBM Connections Chat Cloud

Mensagens instantâneas com lista de contatos, presença e chamadas de vídeo de áudio de ponto a ponto, acessível através do navegador, Cliente integrado do Notes, Cliente independente ou aplicativo de dispositivo móvel.

## 1.11 IBM Verse

- E-mail, calendário e informações de contato baseados na web dentro da nuvem, incluindo o rastreamento das ações que precisam de atenção, identificação de pessoas e conteúdos importantes baseada em análise, busca aprofundada, pré-visualização de anexos e arquivos do Connections em linha, serviços de análise de equipe, suporte para cadeias de e-mails e autorização do cliente do IBM Notes (inclui download de software).
- 50 gigabytes de armazenamento de caixa de correios alocados para cada usuário do IBM SaaS
- Proteção contra spam e vírus
- Mensagem instantânea integrada
- Capacidade de fazer upload, armazenar e compartilhar arquivos pessoais
- 30 gigabytes de armazenamento de Arquivo Pessoal
- Postagem e visualização de atualizações de status
- Permite criar um perfil e trabalhar com perfis na organização e rede do Cliente
- Aplicativo de dispositivos móveis para Verse
- Acesso ao e-mail por meio do IBM Verse ou do SmartCloud Notes Web Experience
- Inclui uma autorização para o IBM Domino Enterprise Client Access para cada usuário do Verse. Isto permite aos usuários do cliente do IBM Notes acesso ao IBM Verse, ao IBM SmartCloud Notes e aos aplicativos do IBM Domino nas instalações. Servidores de aplicativos do Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador (PVUs) compradas separadamente.

## 1.12 IBM SmartCloud Notes

- Cliente do IBM Notes (inclui download de software) e e-mail, calendário e informações de contato baseados na web dentro da nuvem incluindo endereçamento de digitação antecipada, pastas de correio customizadas, delegação de e-mail e calendário. A conta da empresa do Cliente pode ser configurada com uma configuração somente serviço ou com uma configuração híbrida (a configuração híbrida se integra a um ambiente do Domino nas instalações).
- Mensagem instantânea integrada
- Proteção contra spam e vírus
- 50 gigabytes de armazenamento de caixa de correios alocados para cada usuário do IBM SaaS
- Inclui uma autorização para o IBM Domino Enterprise Client Access para cada usuário do SmartCloud Notes. Isto permite aos usuários o acesso, tanto pelo navegador quanto pelo cliente do IBM Notes, ao IBM SmartCloud Notes e aos aplicativos do IBM Domino nas instalações. Servidores de aplicativos do Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador (PVUs) compradas separadamente.

## 1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Acesso baseado em navegador, somente pela web, ao e-mail, calendário e informações de contato na nuvem incluindo endereçamento de digitação antecipada, pastas de correio customizadas, delegação de e-mail e calendário.
- Caixa de correios de 1 GB (padrão, apenas modelo de e-mail fornecido pelo serviço)
- Mensagem Instantânea Integrada
- Proteção contra spam e vírus
- O IBM SmartCloud Notes Entry não inclui acesso offline, acesso baseado em IMAP (Internet Message Access Protocol), uso do cliente do IBM Notes ou a capacidade de contratar serviços opcionais para migração de e-mail existente para o serviço. Não permite que os assinantes usem os serviços de Blackberry com a respectiva conta.

- Inclui uma licença de prazo fixo para o IBM Domino Enterprise Client Access para cada usuário do SmartCloud Notes Entry. Isto permite aos usuários o acesso por navegador ao IBM SmartCloud Notes e aos aplicativos do IBM Domino nas instalações. Servidores de aplicativos do Domino nas instalações requerem unidades de valor do processador (PVUs) compradas separadamente.

#### **1.14 IBM Web Mail Cloud**

- E-mail, calendário e contatos baseados na web com Caixa de Entrada que contém visualização de mensagem, pastas criadas pelo sistema e pelo usuário, capacidade de arrastar e soltar mensagens em pastas. Suporte para calendários pessoais e corporativos e listas de contatos.
- 25 gigabytes de armazenamento de caixa de correios alocados para cada usuário

#### **1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support**

Um nível premium de suporte incluindo o atendimento prioritário e resposta mais rápida a problemas relatados.

#### **1.16 IBM Connections Cloud Premier Support**

Todos os recursos do Advanced Support mais um Gerente do Premier Support que fale idioma local, suporte proativo e entregas customizadas.

#### **1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes**

Uma configuração única na qual os serviços fornecidos remotamente fornecem suporte para migrar e-mail, calendário e contatos do Notes.

#### **1.18 IBM Connections Docs Cloud**

Processamento de texto, editores de planilha e de apresentação, com suporte de coedição em tempo real e comentários e discussões contextuais, com gerenciamento de versões do arquivo a partir do IBM Connections Social Cloud.

#### **1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud**

A conferência de áudio em reuniões na Web para chamadas VoIP, gratuitas ou não, nas quais todos os usuários podem discar a partir de um computador ou telefone para ouvir e falar, gravar e reproduzir a reunião.

#### **1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services**

Entrega de e-mail, calendário e contatos para dispositivos móveis suportados. Suporte para sincronização bidirecional, push, manual ou planejada, de e-mail, calendários eletrônicos e contatos eletrônicos para os dispositivos suportados.

#### **1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud**

Os recursos Email archive e eDiscovery para clientes do IBM SmartCloud Notes que permitem aos Clientes classificar, indexar, procurar e recuperar todo ou partes do conteúdo de e-mail usando uma interface na web com políticas de retenção, guarda legal de documentos, trilha de auditoria e armazenamento ilimitado.

#### **1.22 Armazenamento Colaborativo Adicional**

Armazenamento colaborativo adicional.

#### **1.23 Dispositivos Móveis**

Os aplicativos de dispositivos móveis nativos estão disponíveis nas respectivas lojas de aplicativos para IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## **2. Suporte**

Os Serviços de Suporte Técnico do IBM Connections Cloud são projetados para ajudar os usuários a obterem o máximo dos Serviços em Nuvem. Esse suporte técnico remoto se destina a complementar as equipes de suporte e administração do Cliente, fornecendo acesso aos especialistas de suporte da IBM para problemas relacionados aos serviços do IBM SaaS que o Cliente não é capaz de resolver. O acesso ao Suporte Padrão do IBM Connections Cloud está incluído como parte dos serviços do IBM SaaS, conforme descrito acima. O acesso ao Suporte Avançado do IBM Connections Cloud está disponível como um serviço independente por um encargo adicional.

O Suporte Técnico Padrão do IBM Connections Cloud inclui suporte de gravidade 1 e suporte em escalada para problemas de outros níveis de gravidade.

O Suporte Avançado do IBM Connections Cloud inclui Suporte de Gravidade 1 e suporte em escalada para problemas de outros níveis de gravidade com tratamento prioritário, objetivos de resposta mais rápidos e serviços de suporte adicionais.

Se o Cliente obteve esses Serviços em Nuvem do Connections de um revendedor, os seus termos de suporte podem variar – o Cliente deve contatar o seu revendedor para obter informações adicionais.

## **2.1 Responsabilidades do Cliente**

O Cliente fornecerá o Primeiro Nível de Suporte aos usuários finais. Esta responsabilidade inclui fazer um esforço comercialmente razoável para resolver quaisquer questões ou problemas em relação aos Serviços independentemente se descobertos ou relatados por funcionário do Cliente ou terceiros.

O Cliente indicará e capacitará Administradores Nomeados para interagir com o suporte IBM. Os Administradores Nomeados serão funcionários do Cliente ou designados pelo Cliente. O Cliente garantirá que os Administradores Nomeados tenham habilidades avançadas nos serviços em nuvem do IBM Connections, nas redes e no navegador, ou nas tecnologias do Cliente. Os Administradores Nomeados terão a função de Administrador ou Administrador assistente para a organização da empresa no serviço IBM SaaS.

Os Clientes devem nomear uma quantidade suficiente de administradores para prestar suporte aos usuários autorizados do Cliente. Os Clientes devem nomear:

- a. De 1 até 1.000 usuários autorizados, até 3 Administradores
- b. Até 6 Administradores para 1.000 até 10.000 usuários autorizados
- c. Mais de 10.000 usuários autorizados, 7 Administradores mais até 1 Administrador para cada 10.000 usuários autorizados adicionais

## **2.2 Responsabilidades da IBM**

A IBM fornecerá acesso aos serviços de Suporte Graduais e acesso aos serviços de Suporte de Gravidade 1 para os Administradores Nomeados do IBM Connections Cloud do Cliente. Informações de contato de suporte e detalhes adicionais sobre horas disponíveis de suporte são detalhados no Web site de suporte: <http://ibmcloud.com/social/support>.

### **2.2.1 Suporte de Gravidade 1**

A equipe de suporte técnico do IBM Connections Cloud estará disponível para receber solicitações de Suporte de Gravidade 1 durante 24 horas por dia, 7 dias na semana. A IBM enviará esforços comercialmente razoáveis para responder solicitações de Suporte de Gravidade 1 dentro de duas horas.

Um problema de Gravidade 1 é definido como um problema em que:

- verifica-se que o Serviço está indisponível para todos os Usuários do IBM SaaS; ou
- um recurso principal do Serviço está inoperante para todos os Usuários do IBM SaaS; ou
- uma parte significativa dos Usuários IBM SaaS da empresa estiverem indisponíveis para usar o Serviço resultante em um impacto crítico em suas operações de negócios.

Os problemas de Gravidade 1 excluem a indisponibilidade do serviço devido a períodos de inatividade planejados ou problemas causados por aplicativos do Cliente ou de terceiros ou equipamento ou dados do Cliente.

### **2.2.2 Nível de Gravidade**

Definições para todos os níveis de Gravidade junto com exemplos podem ser localizadas na wiki de Suporte do Connections Cloud. O local para publicar as definições de Gravidade pode ser alterado com o tempo. O nível de gravidade será atribuído a todas as solicitações de serviço com base nas definições de gravidade publicadas.

### **2.2.3 Suporte em Escalada**

A IBM fornecerá Suporte em Escalada para problemas relativos a serviços do IBM Connections Cloud que os Administradores Nomeados da empresa do Cliente não conseguem resolver.

## 2.2.4 Horas de Contato de Suporte

Os objetivos de resposta e horas de contato de suporte IBM variam de acordo com a gravidade da solicitação do Serviço e do nível da autorização de suporte.

- O horário de contato do Suporte Padrão para problemas que não sejam de Gravidade 1 abrange o horário comercial vigente no país em que a Organização do Cliente está localizada, conforme definido na página de perfil Configurações de Conta de Organização do serviço IBM SaaS do Cliente. O horário de contato por país está publicado atualmente na seção de informações de contato do <http://IBMcloud.com/social/support>.
- O horário de contato de Suporte Avançado para problemas que não sejam de Gravidade 1 é das 20h de domingo até às 20h da sexta-feira (Fuso Horário do Leste dos EUA), excluindo determinados feriados.
- O horário de contato do Suporte IBM para problemas de Gravidade 1 do Suporte Padrão e do Suporte Avançado é de 7 dias na semana, 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

## 2.2.5 Objetivos de Resposta de Suporte

O objetivo da IBM é fornecer uma resposta inicial para a Solicitação de Serviço do Cliente dentro dos objetivos de resposta publicados. A resposta inicial da IBM pode ser a confirmação do recebimento do problema do Cliente, uma resposta que resulte na resolução da solicitação do Cliente ou pode ser uma resposta que formará a base para determinar quais ações adicionais podem ser necessárias para atingir a resolução técnica da solicitação do Cliente.

Descrição geral dos objetivos de resposta do Suporte Técnico do Connections Cloud

	<b>Suporte Padrão</b>	<b>Suporte Avançado e Premier</b>
<b>Gravidade 1</b>	Dentro de duas horas (7 dias por semana, 24 horas por dia)	Dentro de 30 Minutos (7 dias por semana x 24 horas por dia)
<b>Gravidade 2</b>	Dentro de duas em horário comercial	Dentro de uma hora
<b>Gravidade 3</b>	Dentro de duas em horário comercial	Dentro de duas horas
<b>Gravidade 4</b>	Dentro de duas em horário comercial	Dentro de duas horas

## 2.2.6 Suporte ao Idioma

Ao trabalhar com o suporte e desenvolvimento da IBM o idioma comum usado será o inglês, salvo disposição em contrário no website de suporte do Connections Cloud. Para assegurar que os problemas sejam tratados o mais rápido possível, a IBM requer que os contatos autorizados do Cliente possam se comunicar de forma eficaz em inglês em um ambiente de negócios quando necessário.

## 2.2.7 Serviços de Suporte Avançado Adicional

Os serviços adicionais fornecidos a Clientes do Suporte Avançado incluem:

- Capacidade de contato com o Suporte Técnico IBM para problemas de qualquer gravidade por telefone ou eletronicamente.
- Acesso à equipe de Gerenciamento de Conta de Suporte Avançado por e-mail, telefone ou mensagem instantânea, para suporte prático em questões sobre novidades, orientação sobre implementação e adoção, orientação passo-a-passo ao vivo e treinamento, e acesso à comunidade do Suporte Avançado dedicado com conteúdo de ativação especializado.

## 3. Recuperação de Desastres e Backup

A IBM possui um recurso de recuperação de desastre que é geograficamente distante do seu datacenter primário, com hardware, software e conectividade à Internet necessários, para a eventualidade dos recursos de produção da IBM no datacenter primário ficarem indisponíveis.

Em caso de evento catastrófico, sendo catastrófico definida como "Força Maior", que significa caso fortuito, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremotos, desordens, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de negação de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de serviços públicos e conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM restaurará o acesso do Cliente aos serviços IBM SaaS conforme a seguir. A IBM fornecerá o hardware, o software e a

infraestrutura de rede que permitirá que o Cliente retome o acesso ao IBM SaaS dentro de 12 horas após a declaração de desastre. O ambiente será restaurado usando o backup do Conteúdo mais recente, com não mais que 8 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados de Conteúdo restaurado.

#### **4. Recuperação dos Dados e Remoção**

A IBM guardará dados até 90 dias após o último dia da expiração de uma subscrição. Antes da expiração da subscrição, os Clientes podem extrair seus dados sociais de negócios a partir dos recursos do serviço para fazer o download do conteúdo ou podem usar a API publicada (<https://www.ibmcloud.com/social>). Dados de correios podem ser extraídos com base no tempo e nos materiais de serviços de consultoria. Dados de preferência do usuário e outros metadados, tais como, dentre outros, assinaturas de e-mail, regras de encaminhamento de e-mail, filtros de correio, opções de exibição de calendário, etc, não são acessíveis através da interface de programação de aplicativos. Se esses dados forem necessários, a IBM os fornecerá no formato acordado com base no tempo e nos materiais após o término da subscrição ou do Período de Testes. A IBM deve receber uma notificação por escrito acerca da necessidade destes dados antes, e nunca depois, do término do Período de Subscrição. Se o Cliente não solicitar a devolução dos dados, a IBM os apagará e os tornará irrecuperáveis, de acordo com as melhores práticas da indústria.

#### **5. Comunicados**

Comunicados são enviados do IBM Customer Services Group aos Clientes para:

a. Atualizações de Serviço

Esses avisos prévios por e-mail aos administradores do Cliente incluem mudanças visíveis nos serviços, novos recursos ou solicitações da IBM para garantir que os Clientes mantenham o uso completo dos serviços. Se nenhuma ação do Cliente for necessária, estes avisos serão enviados, geralmente, com 2 semanas de antecedência do fim de semana de lançamento. Caso alguma ação, tais como mudança de rede ou instruções ao usuário, seja necessária, este aviso prévio será dado com antecedência adicional.

b. Notificações de Manutenção

Esses e-mails fornecem confirmação aos Clientes de que a janela de manutenção reservada/planejada será usada. Geralmente, estes e-mails são enviados com 3 dias de antecedência, como um lembrete da próxima janela de manutenção. Notificações de acompanhamento são enviadas no fim da manutenção para permitir que os Clientes saibam que a manutenção foi concluída. Informações sobre a próxima janela de manutenção também estão visíveis em: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Os subscritores não recebem as notificações por e-mail direcionadas, como por exemplo as notificações enviadas para administradores/destinatários nomeados. Em vez disso, os subscritores veem um anúncio de manutenção no navegador com 3 dias de antecedência de uma janela de manutenção.

c. Notificações de Incidente

O IBM Customer Services Group notificará imediatamente os Clientes, por meio de vários canais de comunicação (página da web de status do datacenter, mensagens de texto de SMS (de acordo com a subscrição) e mensagens de e-mail regulares e frequentes), sobre o status de recuperação de serviço. Geralmente, estes avisos são enviados quando a IBM confirma o problema, durante o incidente para permitir que os Clientes saibam que a IBM está trabalhando no problema e, na conclusão do incidente, sinalizando que tudo foi resolvido. As notificações são enviadas aos Clientes no caso de incidentes com impacto em todo o serviço. A IBM poderá deixar de enviar notificações para problemas menores ou problemas que impactam um único ou poucos Clientes.