

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Connections Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Tieto Podmienky používania sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, (ďalej len „Zmluva“) a spoločne s Podmienkami používania tvoria úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrík, ako je stanovené v Transakčnom dokumente:

- 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 (stiahnutie klienta na použitie s 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- Autorizovaný užívateľ** – je memou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Autorizovaný užívateľ je jedinečná osoba, ktorá má pridelený prístup do IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné a vyhradené oprávnenia pre všetkých jedinečných Oprávnených užívateľov, ktorým chce akýmkoľvek spôsobom udeliť prístup k službe IBM SaaS, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a to pri využití akýchkoľvek prostriedkov. Oprávnenie pre Oprávneného používateľa je jedinečné a vzťahuje sa výlučne na daného Oprávneného používateľa, nie je ho možné zdieľať, ani postúpiť inak ako trvalým prevodom oprávnení Oprávneného používateľa na inú osobu.
- Hostiteľ s maximálne X účastníkmi** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Hostiteľ je konkrétny užívateľ s prístupovými právami k osobnému kontu, prostredníctvom ktorého môže uskutočniť neobmedzený počet schôdzok, pričom maximálny počet účastníkov týchto schôdzok je uvedený v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení. Súčasne môže jeden Hostiteľ usporiadať len jedno stretnutie.
- Minute** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení typu Minúta na pokrytie celkového počtu Minút služby IBM SaaS, ktoré boli použité počas doby merania určenej v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (PoE) alebo Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Nastavenie

Poplatky za nastavenie budú špecifikované v Transakčnom dokumente.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

To, či sa služba IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného, bude určené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka, a to prostredníctvom niektorej z nasledujúcich možností:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak chce Zákazník prestať využívať službu IBM SaaS a zastaviť kontinuálny proces fakturácie, musí obchodnému zástupcovi IBM alebo partnerovi IBM Business Partner písomne doručiť výpoveď s

deväťdesiat dňovou výpovednou lehotou, v ktorej požiada o zrušenie prístupu k službe IBM SaaS. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak bude chcieť Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u Obchodného partnera IBM objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Technická podpora pre IBM SaaS je započítaná počas Doby predplatného. Podrobný popis možností technickej podpory je uvedený na stránke <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Položky, ktoré nepokrýva Technická podpora

Technická podpora sa nevzťahuje na:

- a. návrhu a vývoji aplikácií,
- b. problémy spôsobené tým, že Zákazník využíva službu IBM SaaS v inom, než v určenom prevádzkovom prostredí alebo
- c. poskytovanie pomoci v prípade Zákazníkových produktov a služieb alebo produktov a služieb od tretích strán, alebo v prípade problémov zapríčinených použitím služby IBM SaaS spolu so Zákazníkovými produktmi a službami alebo s produktmi a službami od tretích strán.

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Ponuky s Duálnymi oprávneniami (Dual Entitlement)

Ak je ponuka služby IBM SaaS určená ako „Duálne oprávnenie“ (alebo Dual Entitlement), získa Zákazník oprávnenie na využívanie služby IBM SaaS, programov IBM špecifikovaných v časti popisu služieb týchto Podmienok používania, v prostredí podľa Zákazníkovho výberu a právo na využívanie a prístup k technickej podpore a Rozšíreniam špecifikovaných programov. Zákazník môže využívať špecifikované Programy a pristupovať k technickej podpore a k Rozšíreniam programov po celý čas, pokiaľ má predplatenú službu IBM SaaS.

Využívanie služby IBM SaaS Dual Entitlement podlieha nasledujúcim podmienkam a obmedzeniam:

- a. Zákazníkovce využívanie Programov je licencované podľa podmienok zmluvy International Program License Agreement a príslušných Licenčných informácií, ktoré sú v Programoch zahrnuté.
- b. Zákazník smie využívať Programy, ako aj technickú podporu a Rozšírenia programov, ktoré sú súčasťou ponuky s Duálnymi oprávneniami, za platných podmienok zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement (Z125-5831-09), a to nasledovne:
 - (1) prvé tri odseky Časti 3 – Programy a Registrácia a podpora pre softvér IBM;
 - (2) tretí a štvrtý odsek Časti 3.8 – Registrácia a podpora pre softvér IBM ("S&S").
- c. Po skončení predplatného na službu IBM SaaS, musí Zákazník zo svojho systému odstrániť všetky programy poskytnuté v rámci ponuky s Duálnymi oprávneniami a zničiť všetky ich kópie.
- d. Celkové získané množstvo služby IBM SaaS Zákazníkovho využívania ponuky s Duálnymi oprávneniami je možné rozdeliť medzi využívanie služby IBM SaaS a využívanie Programov poskytovaných v ponuke s Duálnymi oprávneniami. Zákazníkovce využívanie nesmie nikdy presiahnuť celkový počet získaných oprávnení určených v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (PoE). Ak Zákazníkovce využívanie presiahne oprávnenia uvedené v PoE, budú mu účtované poplatky za prekročenie, ktoré sú určené v Transakčnom dokumente (TD).
- e. Ak Zákazník predtým získal licencie CEO, ktoré mu udeľujú právo na využívanie niektorého alebo niektorých z Programov poskytnutých v ponuke s Duálnymi oprávneniami, potom počas predplatného na službu IBM SaaS získanú prostredníctvom ponuky s Duálnymi oprávneniami bude množstvo oprávnení určené v Zákazníkovom PoE započítané voči požiadavkám Zákazníka, s cieľom udržať dostatočné množstvo licencií CEO pre všetkých príslušných Užívateľov CEO v Podniku Zákazníka, ako je to uvedené v prvom odseku Časti 3.7 – Kategórie produktov CEO v zmluve IBM International Passport Advantage Agreement (Z125-5831-09).

- f. Ak je v platnosti Zákazníkovú S&S, týkajúce sa predtým získaných licencií Programov, a ak ide o tie isté Programy, aké sú určené v časti popisu služieb týchto Podmienok používania, IBM súhlasí, že Zákazníkovi poskytne (bez akýchkoľvek ďalších poplatkov) pokračovanie S&S v rozsahu nepresahujúcom ekvivalentný počet licencií Programov ako oprávnenia na službu IBM SaaS, za podmienok príslušnej Zmluvy na tieto licencie a v trvaní Zákazníkovho predplatného na ponuku IBM SaaS Dual Entitlement.

Ak je množstvo oprávnení na ponuku s Duálnymi oprávneniami nižšie, než počet všetkých Zákazníkových licencií na každý takýto Program, je Zákazníkovou zodpovednosťou obnoviť svoje S&S na nepokryté licencie Programov.

Ak sa Zákazník rozhodne pokračovať vo využívaní všetkých alebo časti svojich predtým získaných licencií Programov, za ktoré mu po ukončení predplatného na ponuku s Duálnymi oprávneniami neboli účtované poplatky za S&S, môže Zákazník obnoviť svoje S&S na predtým získané Programy, a to objednaním a zaplatením Obnovy registrácie a podpory pre softvér.

6.2 Ďalšie obmedzenia

Okrem obmedzení uvedených v Zmluve nesmie Zákazník:

- a. využívať službu IBM SaaS na báze „prechodu“ k hostiteľskej spolupráci medzi externými užívateľmi host' bez aktívnej účasti Zákazníka.

6.3 Podmienky udelenia oprávnení pre službu IBM SmartCloud Notes

Zákazníkovú vyžívavanie služby IBM SmartCloud Notes je podmienené predošlým získaním niektorého z nasledujúcich oprávnení:

- a. Potvrdenie o oprávnení pre službu IBM SmartCloud Notes alebo IBM Connections Cloud S1; alebo
- b. Potvrdenie o oprávnení pre službu IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up alebo IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; a
- c. Potvrdenie o oprávnení pre službu a aktívna zmluva o Registrácii a podpore pre všetkých Oprávnených užívateľov pre niektorý z nasledujúcich programov: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express alebo IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Upozornenie týkajúce sa schôdzok

SLUŽBY IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD A IBM CONNECTIONS CLOUD S2 MÔŽU UMOŽŇOVAŤ ZÁKAZNÍKOM SLUŽBY IBM SAAS ZAZNAMENÁVANIE SCHÔDZOK. ZÁKONY NIEKTORÝCH JURISDIKCIÍ MÔŽU PRED NAHRÁVANÍM KOMUNIKÁCIE POŽADOVAŤ SÚHLAS ZÚČASTNENÝCH JEDNOTLIVCOV. Je Zákazníkovou zodpovednosťou zabezpečiť, aby Užívateľia služby IBM SaaS pred zaznamenaním schôdzky získali všetky potrebné súhlasy a sprístupnili účastníkom všetky potrebné informácie.

6.5 Upozornenie ohľadom filtrovania Obsahu

Služby IBM SmartCloud Notes a IBM Web Mail Cloud využívajú nástroje na monitorovanie služby IBM SaaS a preskúvanie útokov prostredníctvom nevyžiadanej pošty a vírusov a využívajú proprietárne, ako aj štandardizované technologické postupy s cieľom blokovat' alebo filtrovat' Obsah, ktorý sa zdá byť nežiaducim a hromadným alebo je škodlivého charakteru. Spoločnosť IBM si vyhradzuje právo (nemá však žiadnu povinnosť) blokovat' komunikácie z iných entít na Internete. Spoločnosť IBM si vyhradzuje právo (nevyplyva jej však z tejto skutočnosti žiadna povinnosť) sledovat', revidovat', označovat', filtrovat', modifikovat', odmietnuť alebo odstrániť ľubovoľný alebo všetok Obsah.

6.6 Host'ovský užívateľ

Host'ovský užívateľ je Užívateľ služby IBM SaaS, ktorý je Zákazníkom oprávnený na prístup k službe IBM SaaS za účelom výmeny údajov so Zákazníkom alebo za účelom využívania služby IBM SaaS v zastúpení Zákazníka. Všetci Host'ovskí užívateľia musia byť Oprávnení užívateľia. Pred prístupom Zákazníkových Host'ovských užívateľov k službe IBM SaaS môže IBM vyžadovat', aby títo Host'ovskí užívateľia vyjadrili súhlas s online zmluvou IBM. Zákazník preberá zodpovednosť za týchto Host'ovských užívateľov, vrátane (ale bez obmedzenia na) a) akékoľvek reklamácie, ktoré Host'ovskí užívateľia uplatnia v súvislosti so službou IBM SaaS alebo b) za akékoľvek zneužitie služby IBM SaaS týmito Host'ovskými užívateľmi.

6.7 Obmedzenia Navýšenia

Ponuky navýšenia vyžadujú, aby mal Zákazník vopred zakúpené príslušné licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM. Zákazníkovu oprávnenia na Navýšenie služby SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovu oprávnenia na súvisiaci program IBM.

Navýšenie SaaS nezahŕňa Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Počas Doby predplatného Navýšenia služby IBM SaaS musí Zákazník udržiavať aktuálne Predplatné a podporu pre oprávnenia na program IBM využívaný v spojení s oprávneniami na Navýšenie služby SaaS. V prípade prerušenia Zákazníkovy licencie na využívanie súvisiaceho programu IBM alebo Zákazníkovho Predplatného a podpory pre súvisiaci program IBM bude prerušené aj Zákazníkovu právo na využívanie Navýšenia služby SaaS.

6.8 Podmienky spoločnosti Oracle vzťahujúce sa na služby Connections Docs a Connections Meetings

Táto služba IBM SaaS obsahuje technológiu filtrovania a zobrazovania dokumentov Outside In („Technológia Outside In“) poskytovanú spoločnosťou Oracle USA, Inc. („Oracle“). Pojem „Technológia Outside In“ zahŕňa aj všetky technológie, ktoré spoločnosti Oracle poskytujú jej dodávateľia na základe licencie. V týchto Podmienkach používania a zmluve, ktorej podliehajú, bude pojem „Dodávateľ spoločnosti IBM“ zahŕňať aj spoločnosť Oracle a jej dodávateľov. Okrem podmienok používania uvedených v týchto Podmienkach používania a v zmluve, ku ktorej sa vzťahujú, je podmienkou využitia Technológie Outside In aj výslovný súhlas Zákazníka s nasledovnými podmienkami: (1) Oracle je ako tretia strana oprávnená z týchto Podmienok používania a zmluve, ku ktorej sa vzťahujú, (2) Zákazník smie preniesť predplatné na službu IBM SaaS len ak to vopred písomne oznámi IBM a za podmienok uvedených v týchto Podmienkach používania a v zmluve, ku ktorej sa vzťahujú, (3) Zákazník nesmie zverejniť výsledky provnávacích testov spustených v rámci Technológie Outside In, pokiaľ k tomu vopred nezíska písomné povolenie, (4) IBM je oprávnená informovať dodávateľov IBM o výsledkoch overenia súladu s nariadeniami súvisiaceho s komponentmi týchto dodávateľov IBM, (5) v rozsahu povolenom platnou legislatívou sa na využívanie služieb podľa týchto Podmienok používania a zmluve, ku ktorej sa vzťahujú, nevzťahuje zákon UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act).

6.9 Zakázané použitie

Nasledujúce použitia sú zakázané spoločnosťou Microsoft:

Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom: Zákazník nesmie využívať službu IBM SaaS v žiadnych aplikáciách a v žiadnych situáciách, v ktorých by zlyhanie služby IBM SaaS mohlo spôsobiť smrť alebo vážne fyzické zranenie akejkoľvek osoby alebo závažné fyzické alebo ekologické škody („Použitie v situáciách s vysokým rizikom“). Príkladmi použitia v situáciách s vysokým rizikom sú, okrem iných: letectvo alebo iné ľudské hromadné dopravné prostriedky, jadrové alebo chemické zariadenia, systémy na podporu životných funkcií, implantovateľné zdravotnícke zariadenia, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Použitie v situáciách s vysokým rizikom nezahŕňa použitie služby IBM SaaS na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobil smrť, fyzické zranenie alebo závažné fyzické alebo ekologické škody. Tieto nekontrolované aplikácie môžu komunikovať s aplikáciami vykonávajúcimi kontrolu, avšak nesmú byť priamo či nepriamo zodpovedné za kontrolnú funkciu.

6.10 Informácie o profile Užívateľa služby IBM SaaS

Pri Zákazníkovom využívaní služby IBM SaaS môže Zákazník nakonfigurovať službu IBM SaaS tak, aby boli mená Užívateľov služby IBM SaaS zo Zákazníkovy organizácie viditeľné pre ostatných Zákazníkov služby SaaS.

Ak si Zákazník zvolí toto nastavenie, berie na vedomie a súhlasí s tým, že: (i) mená, tituly, názvy spoločností a fotografie Užívateľov služby IBM SaaS môže Užívateľ služby IBM SaaS zverejniť ako súčasť profilu („Profil“) a tento Profil môžu zobrazovať ostatní Užívatelia služby IBM SaaS v rámci Zákazníkovy organizácie alebo v rámci služby IBM SaaS a (ii) Zákazník môže kedykoľvek požiadať IBM o opravu alebo odstránenie Profilu zo služby IBM SaaS a tento Profil bude opravený alebo odstránený, ale odstránenie Profilu môže mať za následok zamedzenie v prístupe k službe IBM SaaS.

6.11 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ služby IBM SaaS vysiela Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené alebo prístupné službou IBM SaaS, udeľuje tým Zákazník a Užívateľ služby IBM SaaS spoločnosti IBM súhlas povoliť všetky tieto vysielania Obsahu, ale táto interakcia sa odohráva výhradne medzi Zákazníkom a službou alebo webovými stránkami tretej strany. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

6.12 Súlad s programom Bezpečný prístav

IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o programe Bezpečný prístav a vyhlásenie o certifikácii IBM sú k dispozícii na adrese <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Objekty cookie služby

Zákazník berie na vedomie, že služba IBM SaaS využíva objekty cookie, ktoré sú uložené na počítači Užívateľa výhradne za účelom umožnenia trvalej autentifikácie relácie a výberu smerovania služby pre Užívateľa. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávateľia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

6.14 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

Príloha A

1. Ponuky

Spoločnosť IBM ponúka tieto služby ako predpripravené plány, samostatné služby alebo ako prídavné moduly.

1.1 Integrovaná ponuka IBM SaaS

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 Samostatné ponuky 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 Prídavné moduly pre ponuku IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	nie je k dispozícii	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii
Connections Meetings Audio	•	•	nie je k dispozícii		•		nie je k dispozícii	nie je k dispozícii
Traveler for SmartCloud Notes	✓	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii		nie je k dispozícii		•	•
Connections Archive Essentials	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii		nie je k dispozícii	•	•	•
Ďalší priestor na spoluprácu	•	•	•	•	nie je k dispozícii	•	nie je k dispozícii	nie je k dispozícii

✓ Zahrnuté

• K dispozícii

nie je k dispozícii nie je k dispozícii

1.4 Ponuky s Duálnymi oprávneniami (Dual Entitlement)

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Cloudová pošta, kalendár a všetky funkcie služby IBM Verse
- Oprávnenie na využívanie IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Cloudová pošta, kalendár a všetky funkcie služby IBM Verse
- Oprávnenie na využívanie IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Cloudové sociálne služby, spolupráca, pošta a všetky funkcie IBM S1
- Oprávnenie na využívanie IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Cloudové sociálne služby, spolupráca, pošta a všetky funkcie IBM S1
- Oprávnenie na využívanie IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Všetky funkcie vydania Connections Social
- Instant Messaging – Komunikácia s inými osobami a skupinami v reálnom čase, zobrazovanie dostupnosti kontaktov, vytváranie voliteľných skupín a kontaktných informácií. Táto funkcia je dostupná prostredníctvom webového prehliadača aj klienta, ktorého si Zákazník môže stiahnuť.
- Webové konferencie – Online webové schôdzky prostredníctvom vždy pripravenej miestnosti pre schôdzu bez potreby rezervácie so zdieľaním aplikácií a pracovnej plochy, podporou pre viacero prezentujúcich, hlasovaním a online konverzáciou. Organizujte schôdzky s až 200 účastníkmi s kýmkoľvek mimo vašej spoločnosti. Schôdzky v rámci spoločnosti vyžadujú predplatné zo strany všetkých interných účastníkov.
- Docs – Editory na úpravu textu, tabuliek a prezentácií s podporou pre súčasnú úpravu v reálnom čase a kontextové komentáre a diskusie a správou verzií súborov zo služby IBM Connections Social Cloud.
- Verse – Webová pošta, kalendár a kontaktné informácie v cloude vrátane integrovaného posielania okamžitých správ s ochranou proti nevyžiadanej pošte a antivírusovou ochranou. 50 GB úložného priestoru pre poštové schránky všetkých užívateľov IBM SaaS.
- SmartCloud Notes – Lokálne nainštalovaná a webová poštová schránka a kalendár vrátane integrovaného posielania okamžitých správ s ochranou pred nevyžiadanou poštou a vírusmi a podporou pre hybridnú integráciu. 50 GB úložného priestoru pre poštové schránky všetkých užívateľov IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes – Poskytovanie pošty, kalendára a kontaktov na podporovaných mobilných zariadeniach. Podpora pre dvojcestnú, nevyžiadajú, manuálnu alebo plánovanú synchronizáciu e-mailov, elektronických kalendárov a elektronických kontaktov pre podporované zariadenia.
- Mobilné aplikácie pre IBM Connections, IBM Meetings a IBM Sametime
- Host'ovský prístup – Schopnosť pozvať hostí, ktorí môžu spolupracovať na obsahu, ktorý sa s nimi zdieľa, pomocou podмноžiny funkcií na sociálnu spoluprácu a schôdzok služby

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Všetky funkcie vydania Connections Social
- Instant Messaging – Komunikácia s inými osobami a skupinami v reálnom čase, zobrazovanie dostupnosti kontaktov, vytváranie voliteľných skupín a kontaktných informácií. Táto funkcia je dostupná prostredníctvom webového prehliadača aj klienta, ktorého si Zákazník môže stiahnuť.

- Webové konferencie – Online webové schôdzky prostredníctvom vždy pripravenej miestnosti pre schôdze bez potreby rezervácie so zdieľaním aplikácií a pracovnej plochy, podporou pre viacero prezentujúcich, hlasovaním a online konverzáciou. Organizujte schôdzky s až 200 účastníkmi s kýmkoľvek mimo vašej spoločnosti. Schôdzky v rámci spoločnosti vyžadujú predplatné zo strany všetkých interných účastníkov.
- Mobilné aplikácie pre IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Host'ovský prístup – Schopnosť pozvať hostí, ktorí môžu spolupracovať na obsahu, ktorý sa s nimi zdieľa, pomocou podmnožiny funkcií na sociálnu spoluprácu a schôdzok služby

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Riadiaci panel sociálnej siete – Prehľadné zobrazenie podnikovej sociálnej siete s prístupom k aplikáciám a schôdzkam, zobrazenie udalostí a obsahu s prístupom k nedokončeným úlohám, diskusným fórám podpory, profilom a k informáciám o úložnom priestore.
- Ľudia – Spravujte svoj profil a kontakty vo vašej obchodnej sieti v rámci vašej organizácie aj mimo nej.
- Úložný priestor pre súbory a zdieľanie súborov – Možnosť prenášať súbory do a ukladať ich v centralizovanej knižnici, v ktorej je možné prístup riadiť a obmedziť na súkromný alebo zdieľať súbory s jednotlivými užívateľmi alebo skupinami, ako sú čitatelia alebo autori. K dispozícii sú rôzne informácie o súboroch, ako sú napríklad informácie o aktualizáciách, komentáre, história sťahovania, značky a informácie o vyhradení súborov v systéme a o ich vrátení do systému. Moduly plug-in na podporu prenosu súborov z pracovnej plochy sú k dispozícii na stiahnutie.
- Komunity, blogy a stránky wiki – Možnosť spolupráce s ostatnými ľuďmi prostredníctvom zdieľaných súborov, aktivít a záložiek, možnosť vytvárania a zdieľania nových komunít s prispôbenými povoleniami, vyhľadávanie obsahu v komunitách, posielanie e-mailov v rámci komunity, vytváranie a správa prieskumov v rámci komunít, vytváranie stránok wiki, blogov a blogov prezentujúcich nové názory a diskusných fór.
- Aktivity – Priestor, v ktorom môže tím sledovať zadané úlohy a informácie a akcie týkajúce sa témy alebo schôdzky.
- Instant Messaging – Komunikácia s inými osobami a skupinami v reálnom čase, zobrazovanie dostupnosti kontaktov, vytváranie voliteľných skupín a kontaktných informácií.
- Mobilné aplikácie pre IBM Connections a IBM Sametime
- Host'ovský prístup – Schopnosť pozvať hostí, ktorí môžu spolupracovať na obsahu, ktorý sa s nimi zdieľa, pomocou podmnožiny funkcií na sociálnu spoluprácu a schôdzok služby

1.8 IBM Connections Files Cloud

Schopnosť odosielať, ukladať a zdieľať súbory v centralizovanej knižnici, v ktorej je možné riadiť prístup k súborom, a určiť tak, či majú byť súkromné, alebo či sa majú zdieľať s jednotlivcami alebo skupinami a to ako s čitateľmi alebo autormi. Zákazník môže spravovať svoje profily a kontakty v celej podnikovej sieti v rámci svojej organizácie a aj mimo nej a pozývať hostí na zobrazenie alebo spoluprácu na obsahu zdieľanom s týmito host'ami. K dispozícii sú aj doplnky umožňujúce prenos súborov z pracovnej plochy do cloudu, ako aj mobilné aplikácie umožňujúce získať prístup k týmto súborom z mobilných zariadení. Súbory sa synchronizujú medzi pracovnými plochami a mobilnými zariadeniami jednotlivých Užívateľov.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online webové schôdzky prostredníctvom vždy pripravených miestností dostupných na požiadanie bez nutnosti rezervácie so zdieľaním aplikácií a pracovnej plochy, podporou pre viacerých prezentujúcich, hlasovanie a online konverzácie. Túto službu si môžete kúpiť s možnosťou host'ovania schôdzok s až 14 alebo až 199 účastníkmi. K dispozícii je tiež ako podnikové nasadenie, v rámci ktorého majú interní účastníci službu predplatenú. Účastníkom mimo vašej spoločnosti môžete tiež povoliť neobmedzený prístup k vašim schôdzkam.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Aplikácia Instant Messaging so zoznamom kontaktov, upovedomení o prítomnosti a audio/video hovormi medzi dvomi bodmi, ktorá je dostupná prostredníctvom webového prehliadača, vloženého klienta Notes, samostatného klienta alebo mobilnej aplikácie.

1.11 IBM Verse

- Webová pošta, kalendár a kontaktné informácie v cloude vrátane sledovania akcií vyžadujúcich pozornosť, identifikácie dôležitých ľudí a obsahu na základe analýzy, hĺbkového vyhľadávania, vlozenej ukážky príloh a súborov v službe Connections, služieb tímovej analýzy, podpory pre vlákna konverzácií a oprávnenia na klienta IBM Notes (vrátane stiahnutia softvéru).
- 50 GB úložného priestoru pre poštové schránky všetkých užívateľov IBM SaaS
- Ochrana pred nevyžiadanou poštou a vírusmi
- Integrované posielanie okamžitých správ
- Schopnosť odosielať, ukladať a zdieľať osobné súbory
- 30 GB osobného úložného priestoru pre súbory
- Publikovanie a zobrazovanie informácií o zmene stavu
- Vytvorenie profilu a práca s profilmi v rámci organizácie a siete
- Mobilná aplikácia pre službu Verse
- Prístup k e-mailom prostredníctvom webového rozhrania SmartCloud Notes alebo IBM Verse
- Zahŕňa jedno oprávnenie na produkt IBM Domino Enterprise Client Access pre každého užívateľa aplikácie Verse. To umožňuje užívateľom klienta IBM Notes pristupovať k IBM Verse a IBM SmartCloud Notes a k aplikáciám IBM Domino v mieste výkonu. Pre lokálne aplikačné servery Domino je potrebné samostatne zakúpiť jednotky PVU.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Klient IBM Notes (zahŕňa sťahovanie softvéru) a webová pošta, kalendár a kontaktné informácie v cloude vrátane funkcie automatického dokončovania adries pri ich zadávaní, vlastných poštových priečinkov a funkcie delegovania pošty a kalendárov. Firemné konto Zákazníka je možné nastaviť len v službe alebo v hybridnej konfigurácii (hybridná konfigurácia sa integruje s prostredím Domino v mieste výkonu).
- Integrované posielanie okamžitých správ
- Ochrana pred nevyžiadanou poštou a vírusmi
- 50 GB úložného priestoru pre poštové schránky všetkých užívateľov IBM SaaS
- Zahŕňa jedno oprávnenie na produkt IBM Domino Enterprise Client Access pre každého užívateľa aplikácie SmartCloud Notes. Prostredníctvom tejto služby môžu užívatelia lokálne pristupovať k aplikáciám IBM SmartCloud Notes a IBM Domino prostredníctvom webového prehliadača alebo klienta IBM Notes. Pre lokálne aplikačné servery Domino je potrebné samostatne zakúpiť jednotky PVU.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Prístup výhradne cez webové rozhranie k e-mailom, kalendárom a informáciám o kontaktoch v cloude vrátane funkcie automatického dokončovania adries pri ich zadávaní, vlastných poštových priečinkov a funkcie delegovania pošty a kalendárov.
- Poštová schránka s kapacitou 1 GB (iba štandardná šablóna pošty poskytovaná službou)
- Integrovaný Instant Messaging
- Ochrana pred nevyžiadanou poštou a vírusmi
- IBM SmartCloud Notes Entry nezahŕňa prístup offline, prístup cez protokol IMAP, používanie klienta IBM Notes a ani neposkytuje možnosť zmluvne čerpať ďalšie služby na migráciu existujúcej pošty do služby. Neumožňuje predplatiteľom používať služby BlackBerry so svojim kontom.
- Zahŕňa jednu časovo obmedzenú licenciu na službu IBM Domino Enterprise Client Access pre každého užívateľa SmartCloud Notes Entry. Prostredníctvom tejto služby môžu užívatelia lokálne pristupovať k aplikáciám IBM SmartCloud Notes a IBM Domino prostredníctvom webového prehliadača. Pre lokálne aplikačné servery Domino je potrebné samostatne zakúpiť jednotky PVU.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Webová pošta, kalendár a kontakty so schránkou došlých správ, ktorá poskytuje zobrazenie správ, priečinky vytvorené systémom a užívateľom a možnosť presúvať správy do priečinkov pomocou myši. Podpora osobných a podnikových kalendárov a zoznamov kontaktov.
- 25 GB úložného priestoru v poštovej schránke každého užívateľa

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Prémiová úroveň podpory zahŕňajúca spracovanie priorít a rýchlejšiu odozvu na nahlásené problémy.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Všetky funkcie služby Advanced Support a navyše manažér Premier Support hovoriaci miestnym jazykom, proaktívna podpora a prispôsobené výstupy.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Jednorazové nastavenie, v rámci ktorého sa poskytujú vzdialené služby poskytujúce podporu pri migrácii e-mailov, kalendára a kontaktov aplikácie z Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Editory na úpravu textu, tabuliek a prezentácií s podporou pre súčasnú úpravu v reálnom čase a kontextové komentáre a diskusie a správou verzií súborov zo služby IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audiokonferencie vo webových schôdzkach pri volaní cez VoIP alebo bezplatnú alebo spoplatnenú linku, v ktorých môžu všetci užívatelia na svojich počítačoch alebo telefónoch vytočiť číslo konferencie a v rámci schôdzky počúvať a hovoriť a nahrávať a prehrávať jej obsah.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Doručovanie pošty, kalendára a kontaktov do podporovaných mobilných zariadení. Podpora pre dvojcestnú, nevyžiadajúcu, manuálnu alebo plánovanú synchronizáciu e-mailov, elektronických kalendárov a elektronických kontaktov pre podporované zariadenia.

1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

E-mailový archív a funkcie eDiscovery pre zákazníkov IBM SmartCloud Notes, ktorý Zákazníkovi umožňuje klasifikovať, indexovať, vyhľadávať a získavať obsah pošty, či už celý alebo jeho časti, prostredníctvom webového rozhrania s politikami uchovávaní, právnymi pozastaveniami, záznamami auditu a neobmedzeným úložným priestorom.

1.22 Ďalší priestor na spoluprácu

Dodatočný úložný priestor pre spoluprácu.

1.23 Mobilné aplikácie

Natívne mobilné aplikácie sú k dispozícii pre produkty IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings a IBM Traveler for SmartCloud Notes v príslušných obchodoch.

2. Podpora

Služby IBM Connections Cloud Technical Support Services sú navrhnuté tak, aby Užívateľom umožnili Služby využiť naplno. Táto vzdialená technická podpora je určená ako doplnenie k Zákazníkovmu personálu administrácie a podpory a poskytuje prístup k špecialistom podpory IBM pre problémy súvisiace so službami IBM SaaS, ktoré Zákazník nedokáže vyriešiť. Prístup k službe štandardnej podpory pre službu IBM Connections Cloud Standard Support je súčasťou služieb IBM SaaS, ako je uvedené vyššie. Prístup k službám rozšírenej podpory IBM Connections Cloud Advanced Support je k dispozícii ako samostatná služba za ďalší poplatok.

Služba IBM Connections Cloud Standard Technical Support zahŕňa podporu v prípade problémov so závažnosťou 1 a eskaláciu v prípade problémov s inou závažnosťou.

Služba IBM Connections Cloud Advanced Support zahŕňa podporu v prípade problémov so závažnosťou 1 a eskaláciu v prípade problémov s inou závažnosťou s určovaním priority, rýchlejšími cieľovými reakčnými časmi a ďalšími službami podpory.

Ak si Zákazník služby Connections Cloud Services zakúpil od predajcu, podmienky podpory sa môžu líšiť, pričom v tomto prípade by mal kontaktovať predajcu, ktorý mu poskytne ďalšie informácie.

2.1 Povinnosti Zákazníka

Zákazník bude koncovým užívateľom poskytovať Prvú úroveň podpory. Táto zodpovednosť zahŕňa vyvinutie primeraného úsilia pri riešení otázok alebo problémov súvisiacich so Službami, ktoré boli zistené alebo vám boli nahlásené vašimi zamestnancami alebo externými stranami.

Zákazník určí Pomenovaných administrátorov a umožní ich interakciu s podporou IBM. Pomenovaní administrátori budú zamestnanci Zákazníka alebo Zákazníkom určené osoby. Zákazník zabezpečí, že Pomenovaní administrátori budú mať potrebné zručnosti a vedomosti v oblasti služieb IBM Connections Cloud, sietí a technológií prehliadačov a klientov. Pomenovaní administrátori budú mať v rámci firemnej organizačnej štruktúry v službe IBM SaaS rolu Administrátor alebo Asistent administrátora.

Zákazník vyčlení dostatočný počet administrátorov na podporu oprávnených užívateľov Zákazníka. Zákazník určí:

- a. 3 administrátorov pre 1 až 1 000 oprávnených užívateľov
- b. 6 administrátorov pre 1 000 až 10 000 oprávnených užívateľov
- c. 7 administrátorov plus ďalšieho 1 administrátora pre všetkých ďalších 10 000 oprávnených užívateľov

2.2 Povinnosti spoločnosti IBM

IBM poskytne Zákazníkovým Pomenovaným administrátorom pre IBM Connections Cloud prístup k službám Podpora eskalácie a prístup k službám Podpora pri závažnosti 1. Kontaktné informácie tímu podpory a ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory sú uvedené na webovej stránke podpory: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Podpora pri problémoch so závažnosťou 1

Tím technickej podpory pre službu IBM Connections Cloud bude v prípade problémov so závažnosťou 1 k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Spoločnosť IBM vyvinie komerčne primerané úsilie, aby reagovala na žiadosti o Podporu pri problémoch so závažnosťou 1 v priebehu dvoch hodín.

Problém so závažnosťou 1 je definovaný ako:

- Problém, kedy sa potvrdí, že je Služba nedostupná pre všetkých Užívateľov služby IBM SaaS
- Problém, kedy je hlavná funkcia Služby nefunkčná pre všetkých Užívateľov služby IBM SaaS
- Problém, kedy významná časť Užívateľov služby IBM SaaS nemôže Službu používať, čo má zásadný negatívny dopad na podnikové operácie.

Závažnosť 1 nezahŕňa nedostupnosť Služby z dôvodu plánovanej doby výpadku alebo z dôvodu problémov zapríčinených aplikáciami Zákazníka alebo tretích strán alebo údajmi a zariadeniami Zákazníka alebo tretích strán.

2.2.2 Úroveň závažnosti

Definície všetkých úrovní závažností spolu s príkladmi nájdete na stránkach Connections Cloud Support wiki. Miesto publikovania definícií závažnosti sa môže zmeniť. Úroveň závažnosti bude priradená všetkým servisným požiadavkám na základe publikovaných definícií závažnosti.

2.2.3 Podpora eskalácie

Spoločnosť IBM bude poskytovať služby Podpory eskalácie v súvislosti s problémami týkajúcimi sa služieb IBM Connections Cloud, ktoré Pomenovaní administrátori v spoločnosti Zákazníka nebudú schopní vyriešiť.

2.2.4 Hodiny, kedy je možné kontaktovať podporu

Rýchlosť odpovede spoločnosti IBM a hodiny, počas ktorých je možné kontaktovať podporu, sa líšia v závislosti od závažnosti Servisnej požiadavky a podľa úrovne nároku na podporu.

- Hodiny, počas ktorých je možné kontaktovať Štandardnú podporu v prípade problémov so závažnosťou inou ako Závažnosť 1, sú bežné pracovné hodiny v krajine, v ktorej sa nachádza vaša organizácia a ktoré sú definované na stránke profilu s nastaveniami konta organizácie pre vašu službu IBM SaaS. Hodiny, kedy je možné kontaktovať podporu v jednotlivých krajinách, sú aktuálne publikované v časti s kontaktnými informáciami na stránke <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Hodiny, kedy je možné kontaktovať Rozšírenú podporu v prípade problémov so závažnosťou inou ako Závažnosť 1, sú od nedele 20:00 východoamerického času do piatka 20:00 východoamerického času okrem vybraných sviatkov.

- Štandardnú aj Rozšírenú podporu IBM môžete v prípade problémov so Závažnosťou 1 kontaktovať 7x24x365.

2.2.5 Cieľový reakčný čas podpory

Cieľom spoločnosti IBM je poskytnúť úvodnú odpoveď na vašu Servisnú požiadavku v rámci publikovaných cieľových reakčných časov. Naša úvodná odpoveď môže byť potvrdením prijatia vášho problému, alebo môže obsahovať riešenie vašej požiadavky, alebo môže formovať základ na určenie ďalších akcií, ktoré môže byť nutné vykonať, aby bolo možné problém po technickej stránke vyriešiť.

Prehľad cieľových reakčných časov pre služby Connections Cloud Technical Support:

	Štandardná podpora	Podpora Advanced a Premier
Závažnosť 1	Do dvoch hodín (7 dní v týždni, 24 hodín denne)	Do 30 minút (7 dní do týždňa a 24 hodín denne)
Závažnosť 2	Do dvoch pracovných hodín	Do jednej hodiny
Závažnosť 3	Do dvoch pracovných hodín	Do dvoch hodín
Závažnosť 4	Do dvoch pracovných hodín	Do dvoch hodín

2.2.6 Podpora jazykov

Komunikácia s tímom podpory a vývoja spoločnosti IBM bude prebiehať v anglickom jazyku, pokiaľ vo webovej lokalite podpory pre službu Connections Cloud nebude uvedené inak. Aby bolo možné problémy riešiť čo najrýchlejšie, spoločnosť IBM požaduje, aby vaše autorizované kontakty dokázali efektívne komunikovať v angličtine v podnikovom prostredí, ak sa to bude vyžadovať.

2.2.7 Ďalšie služby Rozšírenej podpory

Ďalšie služby poskytované Zákazníkovi v rámci Rozšírenej podpory zahŕňajú:

- Možnosť kontaktovať Technickú podporu IBM v prípade problému s ľubovoľnou závažnosťou telefonicky alebo elektronickou formou.
- Prístup k tímu Správy kont využívajúcich rozšírenú podporu prostredníctvom e-mailu, telefonicky alebo prostredníctvom okamžitých správ, ktorý umožňuje využívať praktickú podporu v prípade otázok ohľadne noviniek a pri hľadaní pokynov na nasadenie a prispôbenie alebo pri hľadaní naživo poskytovaných pokynov a školení a poskytuje prístup k vyhradenej komunite Rozšírenej podpory so špecializovaným obsahom.

3. Zotavenie po havárii a zálohovanie

Spoločnosť IBM má prevádzku na zotavenie po havárii, ktoré je geograficky vzdialená od hlavného dátového centra a ktorá má požadované hardvérové a softvérové vybavenie a internetové pripojenie, ktoré sa využije v prípade, že by boli produkčné zariadenia spoločnosti IBM v hlavnom dátovom centre nedostupné.

V prípade, že nastane katastrofická situácia, čiže situácia definovaná ako „Vyššia moc“, ktorá môže byť spôsobená božím zásahom, terorizmom, aktivitami pracujúcich, požiarom, záplavami, zemetrasením, občianskymi nepokojmi, vojnovým konfliktom, vládnymi nariadeniami, príkazmi alebo obmedzeniami, vírusmi, útokmi typu DoS a inými škodlivými aktivitami alebo ktorá môže byť spôsobená zlyhaniami obslužných programov a sieťového pripojenia alebo ľubovoľnou inou príčinou nedostupnosti služby IBM SaaS, ktorú nemá spoločnosť IBM pod kontrolou, spoločnosť IBM obnoví prístup Zákazníka k službám IBM SaaS nasledovným spôsobom. IBM poskytne hardvér, softvér a sieťovú infraštruktúru, ktorá Zákazníkovi umožní pokračovať v prístupe k službe IBM SaaS, do 12 hodín od vyhlásenia katastrofického stavu. Prostredie bude obnovené s použitím najaktuálnejšej zálohy Obsahu, pričom v obnovennej sade dát Obsahu nebude chýbať viac ako posledných 8 hodín obsahu.

4. Získavanie a odstraňovanie údajov

Spoločnosť IBM bude uchovávať údaje po dobu maximálne 90 odo dňa ukončenia predplatného. Pred uplynutím Doby predplatného môže Zákazník svoje sociálne podnikové údaje extrahovať zo schopností služby, určených na stiahnutie obsahu alebo pomocou publikovaného rozhrania API (<https://www.ibmcloud.net/social>). Údaje e-mailových správ je možné extrahovať v rámci poradenských služieb. Údaje preferencií užívateľov a iné metaúdaje vrátane, ale bez obmedzenia na, podpisov e-mailových správ, pravidiel preposielania správ, poštových filtrov, možností zobrazenia kalendára, atď. nie

sú dostupné prostredníctvom rozhraní API. Ak sú potrebné tieto údaje, spoločnosť IBM ich poskytne v dohodnutom formáte po ukončení predplatného alebo skúšobného obdobia. Spoločnosť IBM musí dostať písomné oznámenie o tom, že Zákazník vyžaduje tieto údaje, najneskôr v deň ukončenia predplatného. Ak Zákazník nepožiadava o vrátenie údajov, môže ich IBM odstrániť a uviesť do neobnoviteľného stavu, v súlade s odporúčanými postupmi.

5. Komunikácie

IBM Customer Services Group zasiela Zákazníkovi komunikáciu týkajúcu sa:

a. Aktualizácie služieb

Tieto e-mailové oznámenia pre administrátorov Zákazníka zahŕňajú viditeľné zmeny služieb, nové funkcie alebo požiadavky IBM zamerané na zabezpečenie a udržanie Zákazníkovho plného využívania služieb. Sú zvyčajne odosielané 2 týždne pred víkendom vydania, pokiaľ nie je vyžadovaný žiaden zásah zo strany Zákazníka. V prípade, že sa vyžadujú nejaké kroky zo strany Zákazníka, napríklad zmena v sieti alebo v pokynoch pre užívateľov, toto oznámenie sa pošle v dostačujúcom predstihu.

b. Oznámenia o údržbe

Tieto e-maily poskytujú potvrdenia pre Zákazníkov, že bude použité rezervované/plánované časové okno na údržbu. Tieto oznámenia sa posielajú zvyčajne 3 dni vopred s cieľom pripomenúť plánovanú nedostupnosť služieb. Po dokončení údržby je zaslané oznámenie, ktoré Zákazníkov informuje o skončení údržby. Informácie o ďalšej plánovanej nedostupnosti služieb v dôsledku údržby sú k dispozícii aj na adrese: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Predplatitelia nebudú dostávať priame e-mailové oznámenia, ktoré sa posielajú menovaným administrátorom a príjemcom. Miesto toho sa predplatiteľom zobrazí oznámenie o údržbe 3 dni pred odstávkou služby v dôsledku údržby v prehliadači.

c. Oznámenia o incidentoch

IBM Customer Services Group promptne a prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov (stavová webová stránka dátového centra, pravidelné a jednorazové e-mailové správy, prípadne na základe predplatného aj SMS správy) oboznámi Zákazníkov so stavom zotavenia služby. Tieto oznámenia sú vo všeobecnosti keď IBM potvrdí problém, počas trvania incidentu, aby boli Zákazníci informovaní o tom, že prebiehajú práce na vyriešení problému, a nakoniec pri odstránení problému s informáciou o tom, že už je „všetko v poriadku“. Oznámenia sú Zákazníkom odosielané v prípade incidentov s dopadom na celú službu. IBM nemusí poslať oznámenie v prípade menších problémov alebo v prípade problémov, ktoré majú dopad len na jedného alebo na pár Zákazníkov.