

IBM Connections Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM 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 za največ 14 udeležencev
- IBM Connections Meetings Cloud za največ 199 udeležencev
- IBM Connections Meetings Cloud za največ 999 udeležencev
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (prenos odjemalca za uporabo z 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče kupiti ponudbo IBM SaaS. Pooblaščen uporabnik je specifična oseba, ki ji je omogočen dostop do ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega pooblaščenega uporabnika, ki na kakršen koli neposreden ali posreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) dostopa do ponudbe IBM SaaS. Pooblastilo pooblaščenega uporabnika je edinstveno za tega pooblaščenega uporabnika in ga ni mogoče souporabljati niti ponovno prenesti na drugo osebo, razen če gre za trajen prenos pooblastila pooblaščenega uporabnika na tretjo osebo.
- b. **Gostitelj z največ X udeleženci** je merska enota, na podlagi katere je mogoče kupiti ponudbo IBM SaaS. Gostitelj je specifični uporabnik s pravicami za dostop do osebnega računa, ki mu omogoča neomejeno število sestankov z največ toliko udeleženci, kot je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti. Istočasno lahko poteka samo en sestanek na gostitelja.
- c. **Minuta** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za minute za pokritje skupnega števila polnih ali delnih minut, ki jih ponudba IBM SaaS porabi med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Nastavitev

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku izdan račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

4.1 Samodejno podaljšanje

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določeno v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, ki je enako izvornemu obdobju, navedenemu v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o preklicu uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "odpoved", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te

ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora pri IBM-ovem prodajnem predstavniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju oddati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za IBM SaaS se zagotavlja v času naročniškega obdobja. Možnosti tehnične podpore so podrobno opisane na <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementi, ki jih tehnična podpora ne pokriva

Tehnična podpora ne zajema pomoči glede:

- a. načrtovanja in razvoja aplikacij;
- b. težav zaradi naročnikove uporabe ponudbe IBM SaaS v okolju, ki ni podano operacijsko okolje; ali
- c. pomoči za izdelke in storitve naročnika ali drugega ponudnika oz. pri težavah zaradi uporabe ponudbe IBM SaaS z izdelki ali storitvami naročnika ali drugega ponudnika.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Ponudbe Dual Entitlement

Če je ponudba IBM SaaS označena kot "Dual Entitlement", bo naročnik prejel pooblastilo za uporabo ponudbe IBM SaaS, IBM-ove programe, navedene v razdelku z opisom storitev teh pogojev uporabe, za uporabo v okolju po lastni izbiri ter pravico za uporabo in dostop do tehnične podpore in nadgradenj programov za navedene programe. Naročnik lahko uporablja navedene programe ter dostopa do tehnične podpore in nadgradenj programov, dokler ima veljavno naročnino za ponudbo IBM SaaS.

Za uporabo ponudbe IBM SaaS Dual Entitlement veljajo naslednje določbe in omejitve:

- a. Naročnikova uporaba programov je licencirana na podlagi določb mednarodne licenčne pogodbe za program (IPLA) in ustreznih licenčnih informacij, ki so priložene programom.
- b. Naročnik lahko uporablja programe ter tehnično podporo in nadgradnje programov, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement, v skladu z veljavnimi določbami IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage (Z125-5831-09), kot sledi:
 - (1) prvi trije odstavki *razdelka 3 – Programi ter naročnina in podpora za IBM-ovo programsko opremo*; ter
 - (2) odstavek tri in štiri *razdelka 3.8 – Naročnina in podpora ("S&S") za IBM-ovo programsko opremo*.
- c. Ko se naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS konča, mora naročnik iz svojih sistemov odstraniti vse programe, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement, in uničiti vse kopije.
- d. Naročnikova uporaba skupne pridobljene količine ponudbe IBM SaaS v okviru ponudbe Dual Entitlement se lahko razdeli med uporabo ponudbe IBM SaaS in uporabo programov, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement. Naročnikova uporaba v nobenem trenutku ne sme preseči skupnega števila pridobljenih pooblastil, kot je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti. Če naročnikova uporaba preseže pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, veljajo stroški za presežke, ki so določeni v transakcijskem dokumentu.
- e. Če je naročnik predhodno pridobil licence CEO skupaj s pravico za uporabo enega ali več programov, ki jih zagotavlja ponudba Dual Entitlement, se med trajanjem naročnine za ponudbo IBM SaaS, pridobljeno s ponudbo Dual Entitlement, količina pooblastil, določena v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, upošteva kot zahteva, da mora naročnik ohraniti ustrezno količino licenc CEO za vse veljavne uporabnike CEO v svojem podjetju, kot je navedeno v prvem odstavku *razdelka 3.7 – Kategorije produktov CEO IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage (Z125-5831-09)*.
- f. Če ima naročnik veljavno naročnino in podporo (S&S) za predhodno pridobljene programske licence za programe, ki so enaki programom, navedenim v razdelku z opisom storitev teh pogojev uporabe, IBM soglaša, da bo naročniku brez dodatnih stroškov zagotovil nadaljnjo naročnino in podporo (S&S) za količino, ki ne presega enakovrednega števila programskih licenc kot pooblastil ponudbe IBM SaaS, v skladu z določbami veljavne pogodbe za takšne licence, za obdobje trajanja naročnikove naročnine za ponudbo IBM SaaS Dual Entitlement.

Če je količina pooblastil za ponudbo Dual Entitlement manjša od skupnega števila programskih licenc naročnika za vsak takšen program, mora naročnik podaljšati naročnino in podpore (S&S) za preostale programske licence.

Če naročnik še naprej uporablja (delno ali v celoti) predhodno pridobljene programske licence, za katere po poteku naročniškega obdobja za ponudbo Dual Entitlement naročnina in podpora (S&S) ni bila zaračunana, lahko podaljša naročnino in podpore (S&S) za predhodno pridobljene programe na podlagi naročila in plačila obnovitve naročnine in podpore za programsko opremo.

6.2 Dodatne omejitve

Poleg omejitev, ki jih vsebuje pogodba, naročnik ne sme:

- a. Uporabljati ponudbe IBM SaaS na "pass-through" osnovi, da bi zagotavljal gostovanje sodelovanja med zunanjimi gostujočimi uporabniki, pri katerem naročnik sam ne bi dejavno sodeloval.

6.3 Pogoji pooblastila za IBM SmartCloud Notes

Pogoj za naročnikovo uporabo programa IBM SmartCloud Notes je pridobitev naslednjih pooblastil:

- a. dokazilo o upravičenosti za IBM SmartCloud Notes ali IBM Connections Cloud S1;
ali
- b. dokazilo o upravičenosti za IBM SmartCloud Notes Step U ali IBM Connections Cloud S1 Step Up ali IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections; ter
- c. dokazilo o upravičenosti, aktivni naročnini in podpori za pooblaščenega uporabnika za enega od naslednjih programov: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ali IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Obvestilo o sestankih

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD IN IBM CONNECTIONS CLOUD S2 LAHKO UPORABNIKU PONUDBE IBM SAAS OMOGOČATA SNEMANJE SESTANKOV. DOLOČENE ZAKONODAJE LAHKO ZAHTEVAJO PRIDOBITEV POSAMEZNIKOVEGA SOGLASJA PRED ZAČETKOM SNEMANJA KOMUNIKACIJ. Naročnik bo poskrbel, da bodo uporabniki ponudbe IBM SaaS pred snemanjem sestankov pridobili vsa potrebna soglasja in izvedli vsa potrebna razkritja.

6.5 Obvestilo o filtriranju vsebine

IBM SmartCloud Notes in IBM Web Mail Cloud uporabljata orodja za nadzor ponudbe IBM SaaS, preiskovanje neželene pošte in virusnih napadov ter uveljavljanje lastninskih in standardnih panožnih tehnoloških ukrepov za blokiranje ali filtriranje domnevno neželene, množične in/ali zlonamerne vsebine. IBM si pridržuje pravico do blokiranja poskusov komunikacije s strani drugih subjektov v internetu (vendar tega ni dolžan storiti). IBM si pridržuje pravico (vendar ni zavezan) predhodno pregledati, oceniti, označiti, filtrirati, spremeniti, zavrniti ali odstraniti katerokoli ali vso vsebino.

6.6 Uporaba za goste

Gostujoči uporabnik je uporabnik ponudbe IBM SaaS, ki je od naročnika prejel pooblastilo za dostop do ponudbe IBM SaaS v namene izmenjave podatkov z naročnikom ali za uporabo ponudbe IBM SaaS v naročnikovem imenu. Vsi gostujoči uporabniki morajo biti pooblašчени uporabniki. Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do ponudbe SaaS in njeno uporabo sprejeti IBM-ovo spletno pogodbo. Naročnik je odgovoren za te gostujoče uporabnike, kar med drugim vključuje a) kakršne koli zahteve gostujočih uporabnikov v povezavi s ponudbo IBM SaaS ali b) kakršne koli zlorabe ponudbe IBM SaaS s strani teh gostujočih uporabnikov.

6.7 Omejitev za Step up

Za ponudbe Step-up mora naročnik vnaprej pridobiti upravičenja licenc za povezan IBM-ov program. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne smejo preseči naročnikovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ponudba Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik izjavlja, da so bila pridobljena ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence ter (2) naročnina in podpora za povezan IBM-ov program. Naročnik mora med naročniškim obdobjem ponudbe Step-up SaaS ohraniti trenutno naročnino in podpore za pooblastila IBM-ovega programa, ki jih uporablja skupaj s pooblastili ponudbe Step-up SaaS. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanega IBM-ovega programa ali naročnikova naročnina in podpora za povezan IBM-ov program prekine, preneha veljati tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

6.8 Pogoji Oracle, ki veljajo za Connections Docs in Connections Meetings

IBM SaaS vključuje tehnologijo filtriranja in pregledovanja dokumentov Outside In ("Outside In Technology"), ki jo omogoča družba Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Izraz "tehnologija Outside In" vključuje katero koli tehnologijo, ki jo dobavitelji licencirajo družbi Oracle. Izraz "IBM-ov dobavitelj", ki se uporablja v teh pogojih uporabe in pogodbi, za katero veljajo, vključuje družbo Oracle in njene dobavitelje. Naročnik poleg veljavnih določb in pogojev iz teh pogojev uporabe ter pogodbe, za katero veljajo, kot pogoj za uporabo tehnologije Outside In Technology soglaša z naslednjim: (1) družba Oracle USA, Inc. je zunajpogodbeni upravičenec, za katerega veljajo ti pogoji uporabe in pogodba, za katero veljajo, (2) naročnik lahko naročnino za ponudbo IBM SaaS prenese le tako, da IBM o tem predhodno pisno obvesti in drugače soglaša s pogoji v teh pogojih uporabe in pogodbi, za katero veljajo, (3) naročnik ne sme brez predhodnega pisnega dovoljenja objaviti rezultatov primerjalnega preizkusa, ki se izvede na tehnologiji Outside In Technology, (4) IBM lahko IBM-ove dobavitelje obvesti o rezultatih preverjanja skladnosti, ki se nanašajo na komponente teh IBM-ovih dobaviteljev in (5) Uniform Computer Information Transactions Act ("UCITA") v obsegu, ki ga dovoljuje pristojna zakonodaja, ne velja.

6.9 Prepovedana uporaba

Podjetje Microsoft prepoveduje naslednjo uporabo:

Uporaba z visoko stopnjo tveganja: naročnik ponudbe IBM SaaS ne sme uporabljati v nobeni aplikaciji ali situaciji, kjer bi napaka ponudbe IBM SaaS lahko povzročila smrt ali težke telesne poškodbe katere koli osebe oziroma resno fizično ali okoljsko škodo ("uporaba z visoko stopnjo tveganja"). Primeri visokega tveganja med drugim vključujejo: letala ali druge načine masovnega prevoza ljudi, jedrske elektrarne ali druge kemične tovarne, sisteme za ohranjanje življenja, medicinsko opremo za implantacijo, motorna vozila ali orožne sisteme. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe IBM SaaS za skrbniške namene, za shranjevanje podatkov za konfiguracijo, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo, ali druge aplikacije brez nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, osebnih poškodb oziroma hude fizične ali okoljske škode. Te aplikacije brez nadzora lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za funkcijo nadzora.

6.10 Informacije o profilu uporabnika ponudbe IBM SaaS

V povezavi z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS lahko naročnik konfigurira ponudbo IBM SaaS tako, da bodo imena uporabnikov SaaS v njegovi organizaciji vidna drugim naročnikom ponudbe SaaS.

Če naročnik izbere to nastavitev, potrjuje in soglaša: (i) da lahko uporabnik ponudbe IBM SaaS objavlja uporabniška imena, naslove, imena podjetij in fotografije kot del profila ("profil") in da si profil lahko ogledujejo drugi uporabniki ponudbe IBM SaaS v okviru naročnikove organizacije ali v okviru ponudbe SaaS, ter (ii) da lahko naročnik kadar koli zahteva, da se profil uporabnika ponudbe IBM SaaS popravi ali umakne iz ponudbe IBM SaaS, pri čemer se tak profil popravi ali umakne, vendar lahko njegova odstranitev prepreči dostop do ponudbe IBM SaaS.

6.11 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev drugih ponudnikov

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev drugega ponudnika, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo drugega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

6.12 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Za več informacij o načelu varnega pristana ali za dostop do izjave o IBM-ovem certifikatu, obiščite stran <http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

6.13 Piškotki storitve

Naročnik se strinja, da ponudba IBM SaaS uporablja piškotke, ki se namestijo v računalnike uporabnika, izključno za lažje preverjanje pristnosti trajne seje in izbiro poti storitve s strani uporabnikov. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

6.14 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoča morebitne spremembe.

Dodatek A

1. Ponudbe

IBM nudi te storitve v predhodno načrtovanih paketih, samostojnih storitvah ali kot dodatke.

1.1 Ponudba IBM SaaS v paketu

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, mobilne aplikacije, dostop gostujočih uporabnikov

1.2 Samostojna ponudba 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 Dodatki za ponudbo IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo
Connections Meetings Audio	•	•	Ni na voljo		•		Ni na voljo	Ni na voljo
Traveler za SmartCloud Notes	✓	Ni na voljo	Ni na voljo		Ni na voljo		•	•
Connections Archive Essentials	•	Ni na voljo	Ni na voljo		Ni na voljo	•	•	•
Dodatna shramba za sodelovanje	•	•	•	•	Ni na voljo	•	Ni na voljo	Ni na voljo

✓ Vključeno

• Na voljo

Ni na voljo Ni na voljo

1.4 Ponudbe Dual Entitlement

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Pošta, koledar in vse funkcije ponudbe IBM Verse v oblaku
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop IBM Domino Messaging Client, IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Pošta, koledar in vse funkcije ponudbe IBM Verse v oblaku
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop IBM Domino Enterprise Client, IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Družabne storitve, sodelovanje, pošta in vse funkcije ponudbe IBM S1 v oblaku
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop IBM Domino Enterprise Client, IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Družabne storitve, sodelovanje, pošta in vse funkcije ponudbe IBM S1 v oblaku
- Pooblastilo za uporabo licence za dostop IBM Domino Enterprise Client, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Vse funkcije izdelka Connections Social
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih. Na voljo kot brsklanik in odjemalec s polno pooblastitvijo, ki je na voljo za prenos.
- Spletne konference – spletni sestanki prek vedno pripravljene sobe za sestanke, na zahtevo in brez rezervacij, z aplikacijo in namizjem v skupni rabi ter podporo za večkratne predstavitve pozivanja, klepete. Gostujete lahko sestanke z do 200 udeleženci – s komer koli zunaj podjetja. Za sestanke znotraj podjetja morajo vsi notranji udeleženci imeti naročnine.
- Docs – obdelava besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev s podporo pri urejanju v realnem času ter komentiranjem in diskusijami v kontekstu, z vodenjem različic datotek v izdelku IBM Connections Social Cloud.
- Verse – spletna pošta, koledar in kontaktne informacije v oblaku, vključno z integriranim neposrednim sporočanjem z zaščito pred neželjeno pošto in virusi. Vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS ima na voljo 50 gigabajtov prostora v poštnem nabiralniku.
- SmartCloud Notes – namizna in spletna elektronska pošta ter koledar, vključno z integriranim neposrednim sporočanjem z zaščito pred neželjeno pošto in virusi ter podporo za hibridno integracijo. Vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS ima na voljo 50 gigabajtov prostora v poštnem nabiralniku.
- Traveler for SmartCloud Notes – Dostava pošte, koledarja in stikov za podprte mobilne naprave. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections, IBM Meetings in IBM Sametime
- Dostop gostujočih uporabnikov - možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo ter souporabljajo vsebino, s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke v okviru storitve

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Vse funkcije izdelka Connections Social
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih. Na voljo kot brsklanik in odjemalec s polno pooblastitvijo, ki je na voljo za prenos.

- Spletne konference – spletni sestanki prek vedno pripravljene sobe za sestanke, na zahtevo in brez rezervacij, z aplikacijo in namizjem v skupni rabi ter podporo za večkratne predstavitve pozivanja, klepete. Gostujete lahko sestanke z do 200 udeleženci – s komer koli zunaj podjetja. Za sestanke znotraj podjetja morajo vsi notranji udeleženci imeti naročnine.
- Mobilna aplikacija za IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Dostop gostujočih uporabnikov - možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo ter souporabljajo vsebino, s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke v okviru storitve

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Nadzorna plošča družabnih omrežij – enoten pogled naročnikovega družabnega poslovnega omrežja z dostopom do aplikacij in sestankov ter pregledom dogodkov in vsebine za dostop do napredka delovnih postavk, forumov podpore, informacij o profilu in shranjevanju.
- Ljudje – upravljanje naročnikovega profila in stikov v poslovnem omrežju znotraj in zunaj naročnikove organizacije.
- Shranjevanje in skupna raba datotek – možnost nalaganja in shranjevanja datotek v centralizirani knjižnici, kjer se lahko nadzira dostop do datotek, ki so lahko zasebne ali v skupni rabi s posameznimi uporabniki ali skupinami, kot so bralci ali avtorji. Na voljo so informacije o datotekah, kot so posodobitve, zgodovina različic, komentarji, zgodovina prenosov, označevanje in izposoja/vrnitev datoteke. Vtičniki za podporo namizju pri prenosu datotek v oblaku so na voljo za prenos.
- Skupnosti, blogi in wikiji – možnost sodelovanja z ljudmi z datotekami, dejavnostmi in zaznamki v skupni rabi, ustvarjanja in souporabe novih skupnosti s prilagojenimi dovoljenji, iskanje vsebine po skupnostih, pošiljanje e-poštnih sporočil skupnosti, ustvarjanje in upravljanje anket skupnosti, ustvarjanje wikijev, blogov in idejnih blogov ter pogovornih forumov.
- Aktivnosti – skupinski prostor za naloge, kot so sledenje opravil, informacij in dejavnosti v zvezi s temo ali sestankom.
- Neposredno sporočanje – komunikacija v realnem času s posamezniki in skupinami, ogled dosegljivosti stikov, ustvarjanje skupin po meri in podatkov o stikih.
- Mobilne aplikacije za IBM Connections in IBM Sametime
- Dostop gostujočih uporabnikov - možnost povabila gostov, ki lahko sodelujejo ter souporabljajo vsebino, s podnaborom funkcij za družabno sodelovanje in sestanke v okviru storitve

1.8 IBM Connections Files Cloud

Možnost nalaganja, shranjevanja in souporabe datotek v centralizirani knjižnici, ki omogoča nadzor dostopa do datotek z nastavitvijo zasebne ali skupne rabe s posamezniki ali skupinami v vlogah bralcev ali avtorjev. Profile in kontakte lahko upravljate v poslovnem omrežju znotraj in zunaj vaše organizacije ter povabite goste k ogledu in uporabi vsebine v skupni rabi. Na voljo so vtičniki za prenos datotek iz namiznega računalnika v oblak ter aplikacije za mobilne naprave za dostop do datotek iz mobilnih naprav. Datoteke se sinhronizirajo med namiznimi računalniki in mobilnimi napravami vsakega uporabnika.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Spletni sestanek v prostoru za sestanek, ki je vedno pripravljen, na zahtevo in ne potrebuje rezervacije, s souporabo aplikacij in namizja, podporo več predstavitev, pozivanje, klepet. Ta storitev se lahko kupi za gostitev sestankov do 14 udeležencev ali do 199 sodelujočih. Na voljo je tudi za nakup kot razmestitev v podjetju, pri čemer imajo notranji udeleženci naročnino na storitev. Vsi sestanki neomejeno dovoljujejo sodelujoče zunaj vašega podjetja.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Neposredno sporočanje s seznamom stikov, navzočnostjo in dvotočkovnimi avdio videoklici, ki so na voljo prek brskalnika, vdelanega odjemalca Notes, samostojnega odjemalca ali mobilne aplikacije.

1.11 IBM Verse

- Spletna pošta, koledar in kontaktne informacije v oblaku, vključno s sledenjem dejanjem, ki zahtevajo pozornost, analitično identifikacijo pomembnih oseb in vsebine, poglobljenim iskanjem, predogledom prilog in datotek Connections v vrstici, storitvami skupinske analize, podporo za pošne niti in pooblastilom za odjemalca IBM Notes (vključno s prenosom programske opreme).
- Vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS ima na voljo 50 gigabajtov prostora v poštnem nabiralniku.

- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Integrirano neposredno sporočanje
- Možnost nalaganja, shranjevanja in souporabe osebnih datotek
- 30 gigabajtov prostora za osebne datoteke
- Objava in ogled posodobitev statusa
- Izdelava in uporaba profilov v organizaciji in omrežju
- Mobilna aplikacija za ponudbo Verse
- Dostop do e-pošte prek spletne izkušnje IBM Verse ali SmartCloud Notes
- Vključuje eno pooblastilo za IBM Domino Enterprise Client Access na uporabnika Verse. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi odjemalca IBM Notes do aplikacij IBM Verse, IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe. Za Dominove strežnike aplikacij na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Odjemalec IBM Notes (vključno s prenosom programske opreme) in spletna pošta, koledar ter kontaktni podatki v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, prilagojenimi poštnimi mapami ter pooblaščenjem za pošto in koledar. Naročnik račun podjetja je mogoče nastaviti v konfiguraciji samostojne storitve ali hibridni konfiguraciji (hibridna konfiguracija se integrira z okoljem Domino na mestu uporabe).
- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS ima na voljo 50 gigabajtov prostora v poštnem nabiralniku
- Vključuje eno pooblastilo za IBM Domino Enterprise Client Access na uporabnika SmartCloud Notes. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika ali odjemalca IBM Notes do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe. Za Dominove strežnike aplikacij na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Samo spletni dostop na podlagi brskalnika do elektronske pošte, koledarja in kontaktnih informacij v oblaku, vključno z naslavljanjem s samodejnim dopolnjevanjem pri vnašanju, poštnimi mapami po meri, pooblaščenjem pošte in koledarja.
- 1 GB poštni predal (samo standardna poštna predloga, ki jo nudi storitev)
- Integrirano neposredno sporočanje
- Zaščita proti neželeni pošti in virusom
- Aplikacija IBM SmartCloud Notes Entry ne vključuje dostopa brez povezave, dostopa na podlagi IMAP, uporabe odjemalca IBM Notes ali možnosti najemanja izbirnih storitev za selitev obstoječe pošte v storitev. Naročnikom tudi ne dovoljuje, da s svojim računom uporabljajo storitve Blackberry.
- Za vsakega uporabnika SmartCloud Notes Entry vsebuje eno licenco za določen čas za IBM Domino Enterprise Client Access. To uporabnikom omogoča dostop na podlagi brskalnika do aplikacij IBM SmartCloud Notes in IBM Domino na mestu uporabe. Za Dominove strežnike aplikacij na mestu uporabe je potreben ločen nakup PVU-jev.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Spletna pošta, koledar in stiki z nabiralnikom, ki vsebuje pregled sporočil, mape, ki jih je ustvaril sistem, in uporabniške mape, možnost, da povlečete in spustite sporočila v mape. Podpora za osebne koledarje in koledarje podjetja ter sezname stikov.
- 25 GB prostora v poštnem predalu za vsakega uporabnika

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Najvišja raven podpore, vključno s prioritarnim obravnavanjem in hitrejšim odzivom na prijavljene težave.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Vse funkcije podpore Advanced plus vodja podpore Premier, ki govori lokalni jezik, proaktivna podpora in prilagodljivi izdelki.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Enkratna nastavitve, v okviru katere oddaljeno zagotavljane storitve ponujajo podporo za selitev e-pošte, koledarja in stikov Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Obdelava besedil, urejevalniki preglednic in predstavitev s podporo pri urejanju v realnem času ter komentiranjem in diskusijami v kontekstu, z vodenjem različic datotek v izdelku IBM Connections Social Cloud.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Avdio konference na spletnih seminarjih za VoIP, plačljivo in brezplačno klicanje, kjer lahko vsi uporabniki kličejo prek računalnika ali telefona in slišijo oz. govorijo ter snemajo oz. predvajajo sestaneke.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Dostava pošte, koledarja in stikov podprtim mobilnim napravam. Podpora za dvosmerno, potisno, ročno ali razporejeno sinhroniziranje e-pošte, elektronskih koledarjev in elektronskih stikov za podprte naprave.

1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

Arhiv elektronske pošte in funkcije eDiscovery za naročnike IBM SmartCloud Notes, ki naročnikom omogoča klasificiranje, indeksiranje, iskanje in prejemanje celotne ali delne vsebine pošte z uporabo spletnega vmesnika s pravilniki o hranjenju, pravnimi zadržki, revizijskimi sledmi in neomejenim shranjevanjem.

1.22 Dodatna shramba za sodelovanje

Dodatno shranjevanje za sodelovanje.

1.23 Mobilne naprave

Izvirne mobilne aplikacije so na voljo v ustreznih trgovinah z aplikacijami za IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings in IBM Traveler za SmartCloud Notes.

2. Podpora

Storitve tehnične podpore za IBM Connections Cloud bodo uporabnikom v pomoč pri kar najboljšem izkoriščanju storitev Cloud. Ta oddaljena tehnična podpora je namenjena nadomeščanju podpore za naročnike in skrbniškega osebja z omogočanjem dostopa do IBM-ovih strokovnjakov za podporo za težave v zvezi s storitvami IBM SaaS, ki jih naročnik ne more odpraviti. Dostop do standardne podpore za IBM Connections Cloud je vključen kot del storitev IBM SaaS, kot je opisano zgoraj. Dostop do napredne podpore za IBM Connections Cloud je na voljo kot samostojna storitev za dodatno plačilo.

Standardna tehnična podpora za IBM Connections Cloud vključuje podporo najvišje ravni resnosti in podporo po korakih za težave drugih ravni resnosti.

Napredna podpora za IBM Connections Cloud vključuje podporo za najvišje ravni resnosti in podporo po korakih za težave drugih resnosti s prioritetenim obravnavanjem, hitrejšo odzivnostjo in dodatnimi storitvami podpore.

Če je naročnik pridobil te storitve Connections Cloud od prodajalca, lahko veljajo drugačni pogoji podpore – za več informacij se mora naročnik obrniti na svojega prodajalca.

2.1 Odgovornosti naročnika

Naročnik končnim uporabnikom nudi podporo najvišje ravni. Ta odgovornost vključuje uporabo komercialno smotrnih načinov za reševanje vseh vprašanj ali težav v zvezi s storitvami, ne glede na to, ali jih odkrije in prijavi naročnikov zaposleni ali tretja oseba.

Naročnik določi in omogoči imenovane skrbnike za komuniciranje z IBM-ovo podporo. Imenovani skrbniki bodo uslužbenci naročnika ali osebe, ki jih določi naročnik. Naročnik mora zagotoviti, da so imenovani skrbniki napredni uporabniki storitev IBM Connections Cloud, omrežij in brskalniških ali odjemalskih tehnologij. Imenovani skrbniki bodo imeli vlogo skrbnika ali pomočnika skrbnika za organizacijo podjetja v storitvi IBM SaaS.

Naročniki imenujejo ustrezno število skrbnikov za podporo pooblaščenim uporabnikom naročnika.

Naročniki morajo imenovati:

- a. do 3 skrbnike za 1 – 1.000 pooblaščenih uporabnikov;
- b. do 6 skrbnikov za 1.000 – 10.000 pooblaščenih uporabnikov;

c. 7 skrbnikov ter do 1 skrbnika za vsakih dodatnih 10.000 avtoriziranih uporabnikov.

2.2 IBM-ove odgovornosti

IBM mora naročnikovim imenovanim skrbnikom za IBM Connections Cloud omogočiti dostop do storitev podpore po korakih in storitev podpore najvišje ravni resnosti. Kontaktne informacije za podporo in dodatne podrobnosti o razpoložljivih urah za storitve podpore so na voljo na spletni strani za podporo: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Podpora najvišje ravni resnosti

Ekipa za tehnično podporo za IBM Connections Cloud mora biti neprekinjeno na voljo za prejemanje zahtev za podporo najvišje ravni resnosti. Družba IBM bo uporabila komercialno smotrne načine za odziv na zahteve podpore resnosti 1 v dveh urah.

Težava resnosti 1 je opredeljena, če:

- je storitev opredeljena kot nedostopna za vse uporabnike IBM SaaS, ali
- pomembna funkcija storitve ne deluje za vse uporabnike IBM SaaS, ali
- večina uporabnikov IBM SaaS na v vašem podjetju ne more uporabljati storitve, zaradi česar je delovanje vašega podjetja negativno prizadeto.

Najvišja raven resnosti ne vključuje nedostopnosti storitve zaradi obdobja napovedanega časa nedelovanja ali težav zaradi naročnikovih aplikacij ali aplikacij tretje osebe ali naročnikove opreme oz. podatkov.

2.2.2 Raven resnosti

Definicije za vse ravni resnosti skupaj s primeri lahko poiščete v wikiju za podporo za Connections Cloud. Lokacija objave opredelitve resnosti se lahko čez čas spremeni. Stopnja resnosti se dodeli vsem zahtevam storitev na podlagi objavljenih definicij resnosti.

2.2.3 Podpora po korakih

IBM mora zagotoviti podporo po korakih za težave v povezavi s storitvami IBM Connections Cloud, ki jih imenovani skrbniki naročnikovega podjetja ne morejo odpraviti.

2.2.4 Delovni čas podpore

Cilji odziva in delovni čas podpore podjetja IBM so odvisni glede na resnost zahteve po storitvi in glede na stopnjo pravice do podpore.

- Delovni čas standardne podpore za težave, ki niso težave najvišje ravni resnosti, pokrivajo običajni delovni čas v državi, kjer je vaša organizacija, kot je opredeljeno na profilni strani nastavitvev računa organizacije za vašo storitev IBM SaaS. Delovni čas za posamezne države je trenutno objavljen v razdelku z informacijami o stikih <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Delovni čas napredne podpore za težave, ki niso težave najvišje ravni resnosti, je od nedelje 20:00, vzhodni časovni pas ZDA, do petka 20:00, vzhodni časovni pas, razen ob praznikih.
- Delovni čas IBM-ove podpore za težave najvišje ravni resnosti za standardno in napredno podporo je 24 ur na dan, 7 dni na teden, 365 dni na leto.

2.2.5 Cilji odziva podpore

Cilj podjetja IBM je nudenje prvega odziva na vašo zahtevo po storitvah v okvirju objavljenih ciljev odziva. Naš prvi odziv je lahko potrditev prejema vaše težave ali pa bo odziv, ki vsebuje rešitev vaše zahteve, lahko pa je tudi odziv, ki bo osnoval dodatna dejanja, ki so morebiti potrebna za tehnično rešitev vaše zahteve.

Pregled ciljev na področju odzivnosti tehnične podpore za Connections Cloud:

	Standardna podpora	Podpori Advanced in Premier
Najvišja raven resnosti	V dveh urah (7 dni v tednu, 24 ur na dan)	V 30 minutah (7 dni v tednu in 24 ur na dan)
Raven resnosti 2	V dveh delovnih urah	V eni uri
Raven resnosti 3	V dveh delovnih urah	V dveh urah
Raven resnosti 4	V dveh delovnih urah	V dveh urah

2.2.6 Jezikovna podpora

Pri sodelovanju z IBM-ovimi uslužbenci za podporo in razvoj bo potekala komunikacija v angleščini, razen če je na spletnem mestu za podporo Connections Cloud navedeno drugače. Da bi zagotovili čim hitrejšo reševanje težav, podjetje IBM od vaših pooblaščenih kontaktnih oseb zahteva učinkovito komunikacijo v angleškem jeziku na poslovni ravni, ko je to potrebno.

2.2.7 Dodatne napredne storitve podpore

Dodatne storitve za naročnike z dodatno podporo vključujejo:

- Možnost kontaktiranja tehnične podpore IBM za težavo katerekoli stopnje resnosti po telefonu ali elektronsko.
- Dostop do ekipe za upravljanje računa napredne podpore po elektronski pošti, telefonu ali neposrednem sporočanju za praktično podporo s vprašanji tipa "kaj je novega", vodenjem v zvezi s postavitvijo in uvajanjem, razlagami in usposabljanjem v živo in dostopom do namenske skupnosti napredne podpore s specializiranim omogočanjem vsebine.

3. Obnovev po hudi napaki in varnostno kopiranje

Podjetje IBM ima prostore za vnovično vzpostavitev po katastrofi, ki so geografsko oddaljeni od glavnega središča za podatke, vključno s potrebno strojno opremo, programsko opremo in možnostjo povezave z internetom v primeru, da proizvodni obrat IBM na glavnem središču za podatke ni na voljo.

V primeru da se pojavi stanje katastrofe, pri čemer je katastrofa opredeljena kot "Force Majeure/Višja sila", kar pomeni, da višja sila, terorizem, stavka delavcev, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, ukazi ali omejitve, virusi, napadi za zavrnitev storitve in drugo zlonamerno vedenje, izpad pripomočkov in povezljivosti omrežja ali karkoli drugega povzroči, da storitev IBM SaaS ni na voljo, na kar podjetje IBM realno gledano ni moglo vplivati, bo podjetje IBM obnovilo dostop odjemalca do storitev IBM SaaS, kot sledi. IBM zagotovi strojno in programsko opremo ter omrežno infrastrukturo, s čimer naročniku omogoči ponoven dostop do ponudbe IBM SaaS v 12 urah po oznanitvi hude napake. Okolje bo obnovljeno z uporabo najnovejšega varnostnega kopiranja vsebin v največ 8 urah po izgubi vsebin obnovljenega podatkovnega niza vsebine.

4. Pridobivanje in odstranjevanje podatkov

IBM bo podatke zadržal do 90 dni po poteku zadnjega dneva naročnine. Pred potekom naročnine lahko naročniki pridobijo svoje družabne poslovne informacije prek storitev za prenos vsebine ali z uporabo objavljenih API-jev (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>). Podatke o pošti je mogoče izvleči na podlagi časa za posvetovalne storitve in na materialni podlagi. Metapodatki o uporabniških frekvencah in drugi metapodatki, ki med drugim vključujejo e-poštne podpise, pravila o posredovanju pošte, e-poštne filtre, možnosti prikazovanja koledarja itd., niso dostopni prek API-ja. Če so ti podatki potrebni, jih bo IBM po odpovedi naročnine ali brezplačnega preskusa zagotovil v dogovorjeni obliki na časovni in materialni podlagi. IBM mora najkasneje ob odpovedi naročnine prejeti pisno obvestilo, da so takšni podatki potrebni. Če naročnik ne zahteva vračila podatkov, jih bo IBM v skladu z najboljšimi praksami v panogi nepovratno izbrisal.

5. Komunikacije

Komunikacije se naročnikom pošiljajo iz IBM-ove skupine storitev za naročnike, in sicer za:

a. Storitvene posodobitve

Takšna e-poštna obvestila skrbnikom naročnikov vključujejo vidne spremembe v storitvi, nove funkcije ali IBM-ove zahteve, naj naročniki še naprej v celoti uporabljajo storitve. Če ni potrebno nobeno dejanje naročnika, se navadno pošljejo dva tedna pred vikendom izdaje. Če je potrebno kakšno dejanje, na primer sprememba omrežja ali navodila za uporabnike, se vnaprej pošlje dodatno obvestilo.

b. Obvestila o vzdrževanju

S temi e-poštnimi sporočili se naročnikom potrjuje, da bo uporabljeno rezervirano/načrtovano obdobje za vzdrževanje. Navadno se pošljejo 3 dni vnaprej kot opomnik o prihajajočem obdobju za vzdrževanje. Po koncu vzdrževanja se naročnikom pošljejo dodatna obvestila o zaključku vzdrževanja. Informacije o naslednjem obdobju za vzdrževanje so na voljo tudi na naslovu: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Naročniki ne prejemaajo usmerjenih e-poštne obvestil, kakršna se pošiljajo imenovanim skrbnikom/prejemnikom. Namesto tega

naročniki 3 dni pred obdobjem za vzdrževanje vidijo najavo o načrtovanem vzdrževanju v brskalniku.

c. Obvestila o dogodkih

IBM-ova skupina storitev za naročnike bo naročnike nemudoma prek več komunikacijskih kanalov (spletnih strani o statusu podatkovnega centra, besedilnih sporočil SMS (na osnovi naročnine) ter rednih in pogostih e-poštnih sporočil) obvestila o statusu obnavljanja storitve. Takšna obvestila se navadno pošljejo, kadar IBM med dogodkom potrdi težavo, pri čemer so naročniki obveščeni, da IBM težavo obravnava, in ob zaključki dogodka s sporočilom, da je "vse v redu". Naročnikom se pošljejo tudi obvestila o dogodkih, ki vplivajo na vse storitve. IBM ne pošilja obvestil o manjših težavah ali težavah, ki vplivajo na enega naročnika oziroma na manjše število naročnikov.