

IBM Connections Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Compliance Entry for Mail
- IBM Connections Compliance for Mail 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 (noudettava työasemaohjelma käytettäväksi IBM SmartCloud Notes -tuotteen kanssa)
- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Valtuutettu käyttäjä on yksittäinen henkilö, jolle myönnetään IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin Valtuutetulle käyttäjälle, joka suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) käyttää IBM SaaS -tuotetta millä tahansa tavalla. Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeus on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa muiden käyttöön. Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeutta ei saa myöskään siirtää muutoin kuin silloin, kun Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeus siirretään pysyvästi toiselle henkilölle.
- b. **Minuutti** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Minutteja on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteessa käytettyjen kokonaisten tai osittaisten minuuttien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttöluopatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

3.4 Käyttöperusteiset maksut

Käyttöperusteiset maksut määritetään Sopimusasiakirjassa. Asiakasta laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaisesti.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttöluopatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 45 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 45 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jonka aikana kyseinen 45 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuote sisältää Tilauskauden aikaisen Teknisen tuen. Teknisen tuen vaihtoehdot on kuvattu osoitteessa <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Teknisen tuen rajoitukset

Tekninen tuki ei sisällä avustamista seuraavissa tilanteissa:

- a. sovellusten suunnittelu ja kehitys
- b. häiriöt, jotka aiheutuvat siitä, että Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotetta muussa kuin sen määritetyssä käyttöympäristössä

- c. Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuotteiden ja palvelujen käyttö sekä häiriöt, jotka johtuvat IBM SaaS -tuotteen käytöstä yhdessä Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuotteiden ja palvelujen kanssa.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Dual Entitlement -tuotteet

Jos IBM SaaS -tuote on nimetty Dual Entitlement -tuotteeksi, Asiakas saa oikeuden käyttää IBM SaaS -tuotetta eli näiden Käyttöehtojen palvelun kuvauksessa yksilöityjä IBM-ohjelmia Asiakkaan valitsemassa käyttöympäristössä sekä oikeuden käyttää yksilöityjen Ohjelmien teknistä tukea ja päivityksiä. Asiakas voi käyttää yksilöityjä Ohjelmia, teknistä tukea ja Ohjelmien päivityksiä niin kauan kuin Asiakkaalla on voimassa oleva IBM SaaS -tuotteen tilaus.

IBM SaaS Dual Entitlement -tuotteen käyttöä koskevat seuraavat ehdot ja rajoitukset:

- a. Asiakkaan harjoittamaa Ohjelmien käyttöä koskevat IBM:n kansainvälisen lisenssisopimuksen (IPLA) ehdot sekä kunkin Ohjelman Tuotekohtaiset lisenssiehdot (LI).
- b. Asiakas saa käyttää Dual Entitlement -tuotteeseen kuuluvia Ohjelmia, teknistä tukea ja Ohjelmien päivityksiä IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen (Z125-5831-09) seuraavien soveltuvien ehtojen mukaisesti:
 - (1) ensimmäiset kolme kappaletta *kohdassa 3 – Ohjelmat sekä IBM:n Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut*
 - (2) kappaleet kolme ja neljä *kohdassa 3.8 – IBM:n Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut*.
- c. Kun Asiakkaan tilaus IBM SaaS -tuotteeseen päättyy, Asiakkaan tulee poistaa järjestelmänsä kaikki Dual Entitlement -tuotteeseen kuuluvat Ohjelmat ja tuhota niiden kaikki kopiot.
- d. Asiakas voi jakaa IBM SaaS Dual Entitlement -tuotteen hankitun kokonaismäärän käytön IBM SaaS -tuotteen ja Dual Entitlement -tuotteeseen kuuluvien Ohjelmien välillä. Asiakkaan käyttö ei saa millään hetkellä ylittää hankittujen käyttöoikeuksien yhteenlaskettua kokonaismäärää, joka on määritetty Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa. Ylitysmaksuja sovelletaan Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla, jos Asiakkaan käyttö ylittää Käyttöluopatodistuksessa mainitun käyttöoikeustason. IBM Domino Enterprise Server -palvelimen sisältävissä Dual Entitlement -tuotteissa Asiakas voi ottaa lisämaksutta käyttöön rajoittamattoman määrän IBM Domino Enterprise Server -palvelimia tukeakseen Domino-sovellusten paikallista jakelua Dual Entitlement -tuotteiden Valtuutetuille käyttäjille. Jos Asiakas on hankkinut aiemmin CEO-käyttöoikeuksia, jotka antavat oikeuden käyttää yhtä tai useampaa Dual Entitlement -tuotteeseen kuuluvaa Ohjelmaa, Asiakkaan hankkimaan Dual Entitlement -tuotteita hyödyntävään IBM SaaS -tuotteen tilaukseen liittyvässä Käyttöluopatodistuksessa mainittu käyttöoikeusmäärä luetaan Asiakkaan hyväksi tarkasteltaessa vaatimuksia, joiden perusteella Asiakkaalla on oltava riittävä määrä CEO-käyttöoikeuksia kaikkia Asiakkaan Konserniin kuuluvia soveltuvia CEO-käyttäjiä varten. Nämä vaatimukset mainitaan IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen (Z125-5831-09) ensimmäisessä kappaleessa *kohdassa 3.7 – CEO-tuoteryhmät*.
- e. Jos Asiakkaalla on aiemmin hankittuihin Ohjelmien käyttöoikeuksiin liittyvä voimassa oleva Tilaus- ja tukipalvelujen tilaus ja kyseiset Ohjelmat ovat samoja, jotka mainitaan näiden Käyttöehtojen palvelun kuvauksessa, IBM sitoutuu jatkamaan Tilaus- ja tukipalveluja tällaisia käyttöoikeuksia koskevan sopimuksen ehtojen mukaisesti ilman lisämaksuja IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksia vastaavalle määrälle Ohjelmien käyttöoikeuksia niin kauan kuin Asiakkaan IBM SaaS Dual Entitlement -tuotteen tilaus on voimassa.

Jos Dual Entitlement -käyttöoikeuksia on vähemmän kuin Asiakkaan Ohjelmien käyttöoikeuksien kokonaismäärä, Asiakkaan on uusittava Tilaus- ja tukipalvelujen tilaus erotusta vastaavaa Ohjelmien käyttöoikeusmäärää varten.

Jos Asiakas päättää edelleen käyttää sellaisia aiemmin hankittuja Ohjelmien käyttöoikeuksia (tai osaa niistä), joista ei ole veloitettu Tilaus- ja tukipalveluja Dual Entitlement -tuotteen tilauksen päätyttyä, Asiakas voi jatkaa aiemmin hankittuja Ohjelmia koskevaa Tilaus- ja tukipalvelujen tilaustaan maksua vastaan tilaamalla Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen uudelleenhankinnan.

6.2 Lisärajoitukset

Sopimuksen sisältämien rajoitusten lisäksi Asiakas ei saa

- a. käyttää IBM SaaS -tuotetta läpivientitarkoituksessa sellaisen ulkoisten vieraskäyttäjien keskinäisen yhteistyön isännöintiin, jossa Asiakas ei ole aktiivisena osallistujana.

6.3 IBM SmartCloud Notes -käyttöoikeuden ehdot

Asiakkaan IBM SmartCloud Notes -käytön ehtona on, että on hankittu jokin seuraavista käyttöoikeuksista:

- a. IBM SmartCloud Notes- tai IBM Connections Cloud S1 -ohjelman Käyttölupatodistus tai
- b. IBM SmartCloud Notes Step Up-, IBM Connections Cloud S1 Step Up- tai IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections -ohjelman Käyttölupatodistus sekä
- c. Käyttölupatodistus ja voimassa olevat Tilaus- ja tukipalvelut jokaiselle Valtuutetulle käyttäjälle johonkin seuraavista Ohjelmista: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express ja IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Kokouksiin liittyvä huomautus

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD JA IBM CONNECTIONS CLOUD S2 SAATTAVAT MAHDOLLISTAA SEN, ETTÄ IBM SAAS -TUOTTEEN KÄYTTÄJÄ TALLENTAA KOKOUKSIA. PAKOTTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ SAATTAA EDELLYTTÄÄ, ETTÄ HENKILÖILTÄ ON ENNEN TALLENNUSTA HANKITTAVA SUOSTUMUS YHTEYDENPIDON TALLENNUKSEEN. Asiakas varmistaa sen, että IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät hankkivat kaikki tarvittavat suostumukset ja tekevät kaikki tarvittavat ilmoitukset ennen kokousten tallennusta.

6.5 Sisällön suodatukseen liittyvä huomautus

IBM SmartCloud Notes- ja IBM Web Mail Cloud -ohjelman työkalut valvovat IBM SaaS -tuotetta ja torjuvat tai suodattavat asiatonta, joukkopostitettua ja/tai haitallista Sisältöä tutkimalla roskaposti- ja virushyökkäyksiä ja toteuttamalla yleisessä käytössä olevia tietoteknisiä menetelmiä. IBM:illä on oikeus, mutta ei velvollisuutta, torjua muista Internet-lähteistä saapuva viestintä sekä esiseuloa, tarkastaa, merkitä, suodattaa tai muokata Sisältöä tai hylätä tai poistaa se kokonaan tai osia siitä. Tällaisia työkaluja käytetään Asiakkaan verkkoalueessa vain, jos 1) Asiakas pyytää IBM:ää aktivoimaan työkalut kyseistä verkkoaluetta varten ja jos 2) 50 % kyseiseen verkkoalueeseen liittyvistä käyttäjistä on IBM SaaS -tuotteen aktiivisia käyttäjiä.

6.6 Vieraskäyttö

Vieraskäyttäjä tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjää, jonka Asiakas on valtuuttanut käyttämään IBM SaaS -tuotetta tietojen vaihtoon Asiakkaan kanssa tai käyttämään IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta. Kaikkien Vieraskäyttäjien tulee olla Valtuutettuja käyttäjiä. Asiakkaan Vieraskäyttäjien on ehkä solmittava IBM:n toimittama online-sopimus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakas on vastuussa Vieraskäyttäjistä, rajoituksitta myös a) kaikista Vieraskäyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista ja b) kaikista Vieraskäyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä.

6.7 Step-up-tuotetta koskevat rajoitukset

Step-up-tuotteet edellyttävät, että Asiakas on hankkinut etukäteen tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman asianmukaiset käyttöoikeudet. Asiakkaalla voi olla Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia.

Step-up-SaaS-tuote ei sisällä siihen liittyvän IBM-ohjelman Tilaus- ja tukipalveluja. Asiakas takaa hankkineensa (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvat Tilaus- ja tukipalvelut IBM-ohjelmaa varten. Asiakkaalla on oltava Step-up-SaaS-tuotteen Tilauskauden aikana voimassa olevat Tilaus- ja tukipalvelut niitä IBM-ohjelman käyttöoikeuksia varten, joita käytetään yhdessä Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien kanssa. Jos Asiakkaan käyttöoikeus tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan päättyy tai sitä koskevat Tilaus- ja tukipalvelut umpeutuvat, Asiakkaan käyttöoikeus Step-Up-SaaS-tuotteeseen päättyy.

6.8 Connections Docs- ja Connections Meetings -ohjelmia koskevat Oraclen käyttöehdot

IBM SaaS -tuote sisältää suodatukseen ja asiakirjojen tarkasteluun käytettävää Outside In -tekniikkaa ("Outside In -tekniikka"), jonka toimittaja on Oracle USA Inc. ("Oracle"). Outside In -tekniikalla tarkoitetaan kaikkia Oraclen ja sen toimittajien lisensoimia tekniikoita. Näissä Käyttöehdoissa ja niihin liittyvässä sopimuksessa Oraclea ja sen toimittajia kutsutaan IBM:n toimittajiksi. Näiden Käyttöehtojen ja niihin

liittyvän sopimuksen ehtojen lisäksi Outside In -tekniikan käytön ehtona on, että Asiakas hyväksyy seuraavat erikoisehdot: (1) Oracle USA Inc. on näiden Käyttöehtojen ja niihin liittyvän sopimuksen kolmantena osapuolena oleva edunsaaja, (2) Asiakas saa siirtää IBM SaaS -tuotteen tilauksen vain ilmoittamalla siitä kirjallisesti etukäteen IBM:lle ja toimimalla muutoin näiden Käyttöehtojen ja niihin liittyvän sopimuksen ehtojen mukaisesti, (3) Asiakas ei saa julkaista Outside In -tekniikalle tehtyjä vertailutestejä ilman kirjallista etukäteishyväksyntää, (4) IBM voi ilmoittaa IBM:n toimittajille kyseisten IBM:n toimittajien tuotteiden käyttöehtojen noudattamistarkistuksen tulokset ja (5) Yhdysvaltojen UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act) -lakiehdotuksen ehtoja ei sovelleta, mikäli sovellettava lainsäädäntö ei toisin määrää.

6.9 Kielletyt käyttötarkoitukset

Suuririskinen käyttö: Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotetta missään sovelluksessa tai tilanteessa, jossa IBM SaaS -tuotteessa ilmenevä häiriö tai virhe saattaa aiheuttaa henkilön kuoleman tai vakavan ruumiinvamman, fyysisen vahingon tai ympäristövahingon (Suuririskinen käyttö). Suuririskinen käyttö sisältää esimerkiksi seuraavat käytöt: lentokoneet ja muut joukko liikennemuodot, ydin- ja kemianteollisuuden laitokset, elämää ylläpitävät järjestelmät, siirännäiset tai kehonsisäiset hoitolaitteistot, moottoriajoneuvot ja asejärjestelmät. Suuririskinen käyttö ei sisällä IBM SaaS -tuotteen käyttöä hallinnollisissa tarkoituksissa, määrittystietojen tallentamisessa, työkaluna suunnittelussa tai määrittämisessä tai muissa sellaisissa hallintaa tai ohjausta sisältämättömissä sovelluksissa, joissa ilmenevä häiriö ei voi aiheuttaa kuolemaa, henkilövahinkoa tai vakavaa fyysistä vahinkoa tai ympäristövahinkoa. Nämä ohjausta tai hallintaa sisältämättömät sovellukset voivat viestiä ohjausta tai hallintaa suorittavien sovellusten kanssa, mutta ne eivät saa olla suorasti tai epäsuorasti vastuussa ohjaus- tai hallintatoiminnoista.

6.10 IBM SaaS -käyttäjän profiilin tiedot

Asiakas voi IBM SaaS -tuotetta käyttäessään määrittää IBM SaaS -tuotteen niin, että Asiakkaan organisaation SaaS-tuotteen Käyttäjien nimet ovat muiden SaaS-asiakkaiden nähtävissä.

Jos Asiakas valitsee tämän asetuksen, Asiakas hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuotetta käyttäessään (i) IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät voivat asettaa näkyville IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien nimiä, tehtävänimikkeitä, yritysten nimiä ja valokuvia osana profiiliaan (Profiili), joka on Asiakkaan organisaation IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien tai muiden IBM SaaS -tuotetta käyttävien tarkasteltavissa, ja että (ii) Asiakas voi milloin tahansa pyytää oikaistamaan IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Profiilin tai poistamaan sen IBM SaaS -tuotteesta, minkä jälkeen profiilitiedot oikaistaan tai poistetaan, mutta poisto saattaa estää IBM SaaS -tuotteen käytön.

6.11 Linkit kolmannen osapuolen Web-sivustoihin ja muihin palveluihin

Jos Asiakas tai IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä siirtää Sisältöä Kolmannen osapuolen Web-sivustoon tai muuhun palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä, Asiakas ja IBM-käyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen Sisällön siirron käyttöönottoon, mutta kyseinen vuorovaikutus on yksinomaan Asiakkaan ja kolmannen osapuolen Web-sivuston tai palvelun välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla.

6.12 Palvelun evästeet

Asiakas hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuotetta käytettäessä Käyttäjien tietokoneisiin tallentuvien evästeiden ainoa tarkoitus on helpottaa Käyttäjien istuntojen pysyvää todennusta ja palvelureitin valintaa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.13 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.14 Henkilötiedot ja säännelty sisältö

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat säänneltyä sisältöä, esimerkiksi henkilötietoja tai arkaluonteisia henkilötietoja. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa.

Tämä IBM SaaS -tuote kuuluu IBM:n Privacy Shield -sertifiointiin piiriin, jos Asiakas valitsee IBM SaaS -tuotteen isännöintipaikaksi Yhdysvalloissa sijaitsevan konesalin. Tällöin tuotetta koskee IBM:n Privacy Shield -tietosuojakäytäntö, joka on luettavissa osoitteessa http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

Liite A

1. Tuotteet

IBM toimittaa näitä palveluja tuotepaketteina, erillispalveluina tai lisäosina.

1.1 IBM SaaS -tuotepaketti

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 IBM SaaS -erillistuotteet

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

1.3 IBM SaaS -lisäosat tuotteet

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	N/A	•	N/A	N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	N/A	N/A	N/A	N/A	•	•	•
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Sisältyy
- Saatavana
- N/A Ei saatavana

1.4 Dual Entitlement -tuotteet

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Verse -tuotteen tilaus
- Seuraavien ohjelmien käyttöoikeus: IBM Domino Messaging Client Access License ja IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- IBM Verse -tuotteen tilaus
- Seuraavien ohjelmien käyttöoikeus: IBM Domino Enterprise Client Access License ja IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Connections Cloud S1 -tuotteen tilaus
- Seuraavien ohjelmien käyttöoikeus: IBM Domino Enterprise Client Access License ja IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Connections Cloud S1 -tuotteen tilaus
- Seuraavien ohjelmien käyttöoikeus: IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections ja IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Kaikki Connections Cloud S2 -ominaisuudet
- Kaikki Connections Docs Cloud -ominaisuudet
- Kaikki IBM Verse -ominaisuudet
- Kaikki SmartCloud Notes -ominaisuudet
- Kaikki SmartCloud Notes Traveler -ominaisuudet

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Kaikki Connections Social -ominaisuudet
- Kaikki Connections Meetings Cloud (Enterprise Deployment) -ominaisuudet

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Sosiaalinen hallintanäkymä – Asiakkaan sosiaalisen liiketoimintaverkoston keskitetty näkymä, jossa ovat käytettävissä sovellukset ja kokoukset ja johon sisältyy näkymä tapahtumiin ja sisältöihin, joita voidaan käyttää meneillään olevissa tehtävissä ja tukifoorumeissa sekä profiili- ja tallennustiedoissa.
- Henkilöt – Asiakkaan profiiliin ja yhteystietojen hallinta liiketoiminnan koko verkostossa niin omassa organisaatiossa kuin sen ulkopuolellakin.
- Tiedostojen tallennus ja yhteiskäyttö – Mahdollisuus siirtää ja tallentaa tiedostot keskitettyyn kirjastoon, jossa ne voi määrittää käyttöoikeuksiltaan yksityisiksi tai luovuttaa yhteiskäyttöön yksittäisille käyttäjille tai ryhmille joko luku- tai muokkausoikeuksin. Näkyvissä ovat tiedoston tiedot, esimerkiksi päivitykset, versiohistoria, kommentit, lataushistoria, tunnisteet sekä tiedoston sisään- ja uloskuittaus. Lisäosat työaseman ja pilvipalvelun väliseen tiedostonsiirtoon ovat ladattavissa. Tämä tuote sisältää yhden (1) teratavun tallennustilaa.
- Yhteisöt, verkkolokit ja wikit – Mahdollisuus tehdä yhteistyötä muiden kanssa yhteiskäyttöön määritettyjen tiedostojen, aktiviteettien ja kirjanmerkkien avulla, luoda ja määrittää yhteiskäyttöön mukautetuin käyttöoikeuksin varustettuja yhteisöjä, kohdistaa hakuja eri yhteisöjen sisältöön, lähettää sähköpostia yhteisössä, luoda ja hallita yhteisön sisäisiä kyselyjä, luoda wikejä, verkkolokeja, ideointiverkkolokeja ja keskusteluryhmiä.
- Aktiviteetit – Työryhmätila, jossa voidaan esimerkiksi seurata johonkin aiheeseen tai kokoukseen liittyviä tehtäviä, tietoja ja toimia.
- Pikaviestintä – Reaaliaikainen viestintä yksittäisten henkilöiden sekä ryhmien kanssa, Asiakkaan yhteyshenkilöiden läsnäolotiedot, mukautettujen ryhmien ja yhteystietojen luonti.

- IBM Connections- ja IBM Sametime -mobiilisovellukset.
- Vieraskäyttö – Mahdollisuus kutsua yhteistyöhön mukaan vieraita, jotka voivat työstää yhteiskäyttöön määritettyä sisältöä osalla palvelun sosiaaliseen yhteistyöhön ja kokouksiin tarkoitettuja toimintoja.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Tuo mahdollisuuden siirtää ja tallentaa tiedostoja keskitettyyn kirjastoon sekä määrittää niitä yhteiskäyttöön. Kirjastossa tiedostot voi määrittää yksityisiksi tai ne voi luovuttaa yhteiskäyttöön yksittäisille käyttäjille tai ryhmille joko luku- tai kirjoitusoikeuksin. Asiakas voi hallita koko työhön liittyvän verkoston (sekä oman organisaation että sen ulkopuolisen verkoston) profiileja ja yhteystietoja. Lisäksi vieraita voi kutsua tarkastelemaan sisältöä tai osallistumaan heille yhteiskäyttöön määritetyn sisällön muokkaukseen. Saatavana olevien lisäosien avulla Asiakas voi siirtää tiedostoja työasemasta pilvipalveluun. Mobiilisovellusten ansiosta tiedostot ovat käytettävissä myös mobiililaitteilla. Tiedostot synkronoituvat kunkin käyttäjän työaseman ja mobiililaitteiden välillä. Tämä tuote sisältää yhden (1) teratavun tallennustilaa.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Verkon välityksellä pidettävät kokoukset järjestetään ilman ennakkovarausta aina valmiina olevassa, pyydettyä käyttöön otettavassa neuvotteluhuoneessa, joka tukee sovellusten ja työpöydän yhteiskäyttöä, useita esiintyjä, kiertokyselyjä ja verkkokeskustelua. Tämän palvelun voi hankkia enintään 14, 199 tai 999 osallistujan kokouksia varten. Palvelu on saatavana myös Enterprise Deployment -versiona, jossa organisaation sisäisillä osallistujilla on palvelun tilaus. Kaikkiin kokouksiin voi osallistua rajoituksitta Asiakkaan organisaation ulkopuolisia henkilöitä.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Pikaviestitoiminnot sekä yhteysluettelo, läsnäolotiedot ja suorat ääni- ja videopuhelut selaimen, upotetun Notes-työasemaohjelman, itsenäisen työasemaohjelman tai mobiilisovelluksen kautta.

1.11 IBM Verse

- Pilviympäristössä toimiva Web-perustainen sähköposti-, kalenteri- ja yhteystietosovellus, joka sisältää lisäksi huomiota edellyttävien toimien seurannan, analytiikkaperusteisen tärkeiden henkilöiden ja sisältöjen yksilöinnin, yksityiskohtaisen hakutoiminnon, liitetiedostojen ja Connections-tiedostojen suoran esikatselun, työryhmän analytiikkapalvelut, sähköpostin keskustelusuojien tuen sekä IBM Notes -työasemaohjelman käyttöoikeuden (edellyttää ohjelmiston latausta).
- 50 gigatavua postilaatikon tallennustilaa IBM SaaS -käyttäjää kohden
- Roskaposti- ja virussuojaus
- Integroitu pikaviestintä
- Mahdollisuus siirtää ja tallentaa omia tiedostoja sekä määrittää niitä yhteiskäyttöön
- 30 gigatavua tallennustilaa omille tiedostoille
- Tilapäivitysten lisäys ja tarkastelu
- Profiilin luonti sekä Asiakkaan organisaation ja verkoston profiilien käsittely
- Verse-mobiilisovellus
- Mahdollisuus käyttää sähköpostia joko IBM Verse -sovelluksen tai SmartCloud Notes -Web-käyttöliittymän avulla
- Sisältää IBM Domino Enterprise Client Access -ohjelmiston yhden käyttöoikeuden Verse-käyttäjää kohden. Näin käyttäjät voivat käyttää IBM Verse- tai IBM SmartCloud Notes -ohjelmaa ja paikallisia IBM Domino -sovelluksia IBM Notes -työasemaohjelman avulla.
- Asiakas saa käyttää Domino Enterprise Server -palvelinta maksutta seuraaviin tarkoituksiin:
 - läpivientipalvelin
 - hakemiston synkronointi
 - tilat ja varaukset
 - postin reititys

- kolmannen osapuolen sovellukset, joita käytetään ainoastaan sähköpostiin liittyviin tarkoituksiin (esimerkkejä: virusten ja roskapostin torjunta, tietojen katoamisen ehkäisy, suojauminen kehittyneiltä uhkilta ja arkistointi/vaatimustenmukaisuus)
- postitietokannat
- yhteiskäytössä olevat postilaatikat
- Traveler
- mikä tahansa muu Asiakkaan harjoittama Domino Enterprise Server -palvelimen käyttö edellyttää erikseen hankittua käyttöoikeutta
- Postilaatikat toimitetaan yksittäisten Valtuutettujen käyttäjien käyttöön, eikä niitä saa käyttää postilaatikoiden yhdistämiseen eikä muihin joukkopostiin liittyviin tarkoituksiin.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes -työasemaohjelma (edellyttää ohjelmiston latausta) sekä selainperustainen verkossa pilvipalveluna käytettävä sähköposti-, kalenteri- ja yhteystietosovellus, joka sisältää ennakoivan osoitteentäydennyksen, mukautettavat postikansiot sekä postin ja kalenterin delegoinnin. Asiakkaan yritystilin voi määrittää joko vain palveluna tai yhdistelmäympäristössä käytettäväksi kokoonpanoksi (yhdistelmäkokoonpano integroituu paikalliseen Domino-ympäristöön).
- Integroitu pikaviestintä
- Roskaposti- ja virussuojaus
- 50 gigatavua postilaatikon tallennustilaa IBM SaaS -käyttäjää kohden
- Sisältää IBM Domino Enterprise Client Access -ohjelmiston yhden käyttöoikeuden SmartCloud Notes -käyttäjää kohden. Näin käyttäjät voivat käyttää IBM SmartCloud Notes -ohjelmaa ja paikallisia IBM Domino -sovelluksia joko selaimen tai IBM Notes -työasemaohjelman avulla.
- Asiakas saa käyttää Domino Enterprise Server -palvelinta maksutta seuraaviin tarkoituksiin:
 - läpivientipalvelin
 - hakemiston synkronointi
 - tilat ja varaukset
 - postin reititys
 - kolmannen osapuolen sovellukset, joita käytetään ainoastaan sähköpostiin liittyviin tarkoituksiin (esimerkkejä: virusten ja roskapostin torjunta, tietojen katoamisen ehkäisy, suojauminen kehittyneiltä uhkilta ja arkistointi/vaatimustenmukaisuus)
 - postitietokannat
 - yhteiskäytössä olevat postilaatikat
 - Traveler
 - mikä tahansa muu Asiakkaan harjoittama Domino Enterprise Server -palvelimen käyttö edellyttää erikseen hankittua käyttöoikeutta
- Postilaatikat toimitetaan yksittäisten Valtuutettujen käyttäjien käyttöön, eikä niitä saa käyttää postilaatikoiden yhdistämiseen eikä muihin joukkopostiin liittyviin tarkoituksiin.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Selainperustainen, vain verkossa pilvipalveluna käytettävä sähköposti-, kalenteri- ja yhteystietosovellus, joka sisältää ennakoivan osoitteentäydennyksen, mukautettavat postikansiot sekä postin ja kalenterin delegoinnin.
- 1 gigatavun postilaatikko (vain palveluun sisältyvä sähköpostin vakiomallipohja).
- Roskaposti- ja virussuojaus
- IBM SmartCloud Notes Entry ei sisällä offline-käyttöä, IMAP-perustaista käyttöä, IBM Notes -työasemaohjelmaa eikä mahdollisuutta tilata lisäominaisuuksia, joiden avulla palveluun voi siirtää aiemmin kertyneen sähköpostin. Tuote ei oikeuta tilaajaa käyttämään tilillään Blackberry-palveluja.
- Sisältää IBM Domino Enterprise Client Access -ohjelmiston yhden määräaikaisten käyttöoikeuden SmartCloud Notes Entry -käyttäjää kohden. Näin käyttäjät voivat käyttää IBM SmartCloud Notes -ohjelmaa ja paikallisia IBM Domino -sovelluksia selaimen avulla.

- Asiakas saa käyttää Domino Enterprise Server -palvelinta maksutta seuraaviin tarkoituksiin:
 - läpivientipalvelin
 - hakemiston synkronointi
 - tilat ja varaukset
 - postin reititys
 - kolmannen osapuolen sovellukset, joita käytetään ainoastaan sähköpostiin liittyviin tarkoituksiin (esimerkkejä: virusten ja roskapostin torjunta, tietojen katoamisen ehkäisy, suojautuminen kehittyneiltä uhkilta ja arkistointi/vaatimustenmukaisuus)
 - postitietokannat
 - yhteiskäytössä olevat postilaatikat
 - Traveler
 - mikä tahansa muu Asiakkaan harjoittama Domino Enterprise Server -palvelimen käyttö edellyttää erikseen hankittua käyttöoikeutta
- Postilaatikat toimitetaan yksittäisten Valtuutettujen käyttäjien käyttöön, eikä niitä saa käyttää postilaatikoiden yhdistämiseen eikä muihin joukkopostiin liittyviin tarkoituksiin.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Web-perustainen sähköposti, kalenteri ja yhteystiedot. Postilaatikko sisältää viestinäkymän sekä järjestelmän ja käyttäjän luomat kansiot. Viestejä voi siirtää kansioihin vetämällä ja pudottamalla. Tukee sekä henkilökohtaisia että yrityksen kalentereita ja yhteystietoluetteloita.
- 25 gigatavua postilaatikon tallennustilaa käyttäjää kohden.

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Premium-tason tuki, joka sisältää priorisoidun käsittelyn ja tavallista lyhyemmän vastausajan ilmoitettuihin ongelmiin.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Kaikki Advanced Support -palvelun ominaisuudet sekä paikallista kieltä puhuva Premier Support Manager, ennakoivat tukipalvelut ja mukautetut toimitettavat palvelut.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Kerta-asennus, jossa etäpalveluna toimitettavat palvelut tukevat Notes-sähköpostin, -kalenterin ja -yhteystietojen siirtoa.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Tekstinkäsittelyn, taulukkolaskennan ja esitysten muokkausohjelmat, jotka sisältävät reaaliaikaisen yhteismuokkauksen tuen, kontekstisidonnaisen kommentoinnin ja keskustelun sekä IBM Connections Social Cloud -ohjelman tiedostoversiohallinnan.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

VoIP-verkkokokousten audioneuvottelutoiminnot sekä maksulliset ja maksuttomat puhelut, joihin käyttäjät voivat kuuntelu- ja puheoikeuksin osallistua tietokoneella tai puhelimella. Kokouksen voi myös tallentaa ja toistaa uudelleen. Vyöhykkeiden ja niihin liittyvien maiden luettelo on saatavana osoitteessa https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Asiakas saa ilmoitukset mahdollisista päivityksistä ryhtymällä tämän wikin tilaajaksi.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Sähköposti, kalenteri ja yhteystiedot tuetuissa mobiililaitteissa. Tukee sähköpostin kaksisuuntaista synkronointia (push-tekniikka, manuaalinen tai ajoitettu) sekä sähköisiä kalentereita ja yhteystietoja yhteensopivissa laitteissa.

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

Sähköpostin arkistointi- ja eDiscovery-ominaisuudet, joiden avulla kaiken postisisällön tai osan siitä voi luokitella, indeksoida, hakea ja noutaa Web-liittymässä. Sisältää myös säilytyskäytännöt, säädösten edellyttämän taltioinnin, jäljitysketjut ja rajoittamattoman tallennustilan.

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Sähköpostin arkistointi- ja eDiscovery-ominaisuudet, joiden avulla Asiakkaan koko organisaation kaiken postisisällön tai osan siitä voi keskitetysti luokitella, indeksoida, hakea ja noutaa Web-liittymässä. Sisältää myös säilytyskäytännöt, säädösten edellyttämän taltiointin, kirjausketjun ja kolme (3) gigatavua tallennustilaa käyttäjää kohden.

1.23 Additional Collaboration Storage

Lisätallennustila yhteistyösovelluksia varten.

1.24 Mobiilikäyttö

IBM Connections-, IBM Sametime-, IBM Meetings- ja IBM Traveler for SmartCloud Notes -ohjelmista ovat saatavana käyttöympäristöön optimoidut mobiilisovellukset vastaavista sovelluskaupoista.

2. Tuki

IBM Connections Cloud -tuotteen tekniset tukipalvelut auttavat käyttäjiä ottamaan IBM SaaS -tuotteesta kaiken hyödyn irti. Teknisen etätuen on tarkoitus täydentää Asiakkaan oman tuki- ja hallintohenkilöstön työtä. IBM-tuen asiantuntijat ovat käytettävissä IBM SaaS -palveluihin liittyvissä ongelmatilanteissa, joita Asiakas ei onnistu itse ratkaisemaan. IBM SaaS -palveluihin sisältyy IBM Connections Cloud -tuotteen vakiotuen (Standard Support) edellä kuvattu käyttöoikeus. IBM Connections Cloud -tuotteen lisätuki (Advanced Support) on saatavana erillisenä palveluna lisämaksua vastaan.

IBM Connections Cloud -tuotteen tekninen vakiotuki sisältää vakavuustason 1 tuen sekä muiden vakavuustason ongelmien eskaloitituen (Escalation Support).

IBM Connections Cloud -tuotteen lisätuki sisältää vakavuustason 1 tuen sekä muiden vakavuustason ongelmien eskaloitituen, priorisoidun käsittelyn, tavallista lyhyemmän vastausaikataivoitteen ja muita tukipalveluja.

Jos Asiakas on hankkinut tämän Connections IBM SaaS -tuotteen jälleenmyyjältä, tukiehdot voivat poiketa tässä esitetyistä. Lisätietoja saa jälleenmyyjältä.

2.1 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas vastaa peruskäyttäjien ensimmäisen tason tuesta. Tämä tarkoittaa, että Asiakas yrittää taloudellisesti kohtuullisin ponnistuksin ratkaista Palveluihin liittyvät kysymykset ja ongelmat riippumatta siitä, onko ne havainnut tai ilmoittanut Asiakas, Asiakkaan työntekijä tai ulkopuolinen taho.

Asiakas osoittaa ja valtuuttaa Nimetyt pääkäyttäjät, jotka vastaavat yhteydenpidosta IBM-tukipalveluun. Nimetyt pääkäyttäjät ovat Asiakkaan työntekijöitä tai Asiakkaan tehtävään osoittamia henkilöitä. Asiakas varmistaa, että Nimetyillä pääkäyttäjillä on perusteellinen osaaminen IBM Connections Cloud -palveluissa sekä verkko-, selain- ja työasematekniikoissa. Nimetyillä pääkäyttäjillä on Pääkäyttäjä- tai Apulaispääkäyttäjä-rooli organisaation IBM SaaS -palvelussa.

Asiakkaiden on nimettävä riittävä määrä pääkäyttäjää tukemaan Asiakkaan Valtuutettuja käyttäjiä. Asiakkaiden tulee nimetä pääkäyttäjää seuraavasti:

- enintään 3 pääkäyttäjää 1–1 000 valtuutettua käyttäjää kohden
- enintään 6 pääkäyttäjää 1 000–10 000 valtuutettua käyttäjää kohden
- 7 pääkäyttäjää sekä enintään 1 pääkäyttäjä jokaista seuraavaa 10 000 valtuutettua käyttäjää kohden

2.2 IBM:n velvollisuudet

IBM toimittaa Asiakkaan IBM Connections Cloud -tuotteen Nimetyille pääkäyttäjille käyttöoikeuden eskaloitituen palveluihin ja vakavuustason 1 tukipalveluihin. Tukipalvelun yhteystiedot ja lisätiedot tuen palveluajoista ovat tukipalvelun sivustossa osoitteessa <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Vakavuustason 1 tuki

IBM Connections Cloud -tuotteen teknisen tuen tiimi ottaa vakavuustason 1 tukipyyntöjä vastaan joka päivä ympäri vuorokauden (7/24). IBM pyrkii taloudellisesti kohtuullisin ponnistuksin vastaamaan vakavuustason 1 tukipyyntöihin kahden tunnin kuluessa.

Vakavuustasolla 1 tarkoitetaan seuraavia tilanteita:

- Palvelun käyttökatkos koskee kaikkia IBM SaaS -käyttäjää tai
- jokin Palvelun pääominaisuus ei ole yhdenkään IBM SaaS -käyttäjän käytettävissä tai

- merkittävä osa Asiakkaan IBM SaaS -käyttäjistä ei kykene käyttämään Palvelua, mikä haittaa liiketoimintaa vakavasti.

Vakavuustason 1 ei ueta sitä, että Palvelu on poissa käytöstä suunnitellun käyttökatkon vuoksi tai sellaisten ongelmien takia, joiden aiheuttaja on Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovellus taikka Asiakkaan laitteisto tai tiedot.

2.2.2 Vakavuustaso

Vakavuustasojen määritelmät esimerkkeineen ovat luettavissa Connections Cloud -tuki palvelun wikissä. Vakavuustasomääritelmien julkaisupaikka voi ajan kuluessa muuttua. Kaikille palvelupyynnöille määritetään vakavuustaso julkaistujen vakavuustasomääritelmien perusteella.

2.2.3 Eskalointituki

IBM antaa eskaloititukea IBM Connections Cloud -palvelujen ongelmille, joita Asiakkaan organisaation Nimetyt pääkäyttäjät eivät onnistu ratkaisemaan.

2.2.4 Tuen palveluajat

IBM:n vastausaikataavoitteet ja tuen palveluajat vaihtelevat palvelupyynnön vakavuustason ja tukitasokäyttöoikeuden mukaan.

- Vakiotuen palveluajat muille kuin vakavuustason 1 ongelmille ovat Asiakkaan organisaation sijaintimaan normaalin työajan mukaiset. Tarkat tiedot ovat Asiakkaan IBM SaaS -palvelun Organization Account Settings -profiilisivulla. Maakohtaiset palveluajat ovat sivun <http://IBMcloud.com/social/support> yhteystieto-osassa.
- Lisätuen palveluaika muille kuin vakavuustason 1 ongelmille on sunnuntaista kello 20.00 perjantaihin kello 20.00 Yhdysvaltain itäistä aikaa (GMT -5) tiettyjä vapaapäiviä lukuun ottamatta.
- IBM-tuki palvelun palveluaika vakavuustason 1 ongelmille sekä vakio- että lisätuessa on ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä (7 x 24 x 365).

2.2.5 Tuen vastausaikataavoitteet

IBM pyrkii vastaamaan Asiakkaan palvelupyyntöön julkaistujen vastausaikataavoitteiden mukaisesti. IBM:n ensimmäinen vastaus voi olla jokin seuraavista: ilmoitus ongelmaraportin vastaanottamisesta, ongelman ratkaiseva vastaus tai vastaus, jonka perusteella selvitetään ongelman teknisen ratkaisun mahdollisesti edellyttämät lisätoimet.

Connections Cloud -tuotteiden teknisen tuen vastausaikataavoitteiden yleiskuvaus

	Vakiotuki	Lisätuki ja Premier-tuki
Vakavuustaso 1	Kahden tunnin kuluessa (7 päivänä viikossa, 24 tuntia vuorokaudessa)	30 minuutin kuluessa (7 päivänä viikossa, 24 tuntia vuorokaudessa)
Vakavuustaso 2	Kahden tunnin kuluessa normaalina työaikana	Yhden tunnin kuluessa
Vakavuustaso 3	Kahden tunnin kuluessa normaalina työaikana	Kahden tunnin kuluessa
Vakavuustaso 4	Kahden tunnin kuluessa normaalina työaikana	Kahden tunnin kuluessa

2.2.6 Tuetut kielet

IBM-tuki palvelun ja -kehitysosaston kanssa asioitaessa käytetään englantia, ellei Connections Cloud -tukisivustossa toisin mainita. Jotta ongelmien selvitys etenisi mahdollisimman nopeasti, IBM edellyttää, että Asiakkaan valtuutetuilla yhteyshenkilöillä on valmius viestiä tehokkaasti yritysmaailmassa käytettävällä englannilla.

2.2.7 Lisätuen muut palvelut

Lisätuen asiakkaille annettavia muita palveluja ovat esimerkiksi seuraavat:

- Mahdollisuus pyytää apua minkä tahansa vakavuustason ongelmaan IBM:n tekniseltä tuelta puhelimitse tai sähköisen kanavan välityksellä.
- Mahdollisuus ottaa yhteys lisätuen tilinhallintatiimiin sähköpostitse, puhelimitse tai pikaviestimellä ja pyytää käytännön apua tuotteen uusiin ominaisuuksiin liittyvissä kysymyksissä, pyytää opastusta

tuotteen käyttöönnotossa ja omaksumisessa ja pyytää esittelyjä ja koulutusta sekä käyttöoikeutta lisätuen omaan yhteisöön, jossa on käyttöä helpottavaa erikoisaineistoa.

3. Elvytys ja varmistuskopiointi

IBM:llä on elvytykseen tarkoitettut tilat, jotka ovat maantieteellisesti eri paikassa kuin ensisijainen tietokeskus. Näissä tiloissa on tarvittava laitteisto, ohjelmisto ja Internet-yhteys siltä varalta, että IBM:n tuotantotilat ensisijaisessa tietokeskuksessa eivät jostain syystä ole käytettävissä.

Katastrofitilanteessa, jolla tarkoitetaan force majeure -tilannetta, kuten ylivoimaista estettä, terroritekoa, työmarkkinataistelua, tulipaloa, tulvaa, maanjäristystä, mellakkaa, sotatilannetta, viranomaisten toimia tai määräyksiä tai viranomaisten asettamia rajoituksia, virusten aiheuttamaa vahinkoa, palvelunestohyökkäyksiä ja muita rikoksia, sähkö- tai vedenjakelun keskeytystä ja verkkoyhteyksien katkeamista tai mitä tahansa muuta IBM:stä riippumatonta syytä, joka ei kohtuullisin ponnistuksin ole IBM:n hallittavissa ja jonka vuoksi IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä, IBM palauttaa IBM SaaS -palvelut Asiakkaan käyttöön seuraavassa kuvatulla tavalla. IBM tuo saataville laitteistot, ohjelmistot ja verkkoinfrastruktuurin siten, että Asiakas voi jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä viimeistään 12 tunnin kuluttua hätätilanteen toteamisesta. Ympäristö palautetaan Sisällön viimeisimmän varmistuskopion avulla siten, että Sisällöstä menetetään tiedot enintään 8 tunnin ajalta.

4. Tietojen nouto ja poisto

IBM säilyttää tiedot enintään 90 päivää tilauksen päättymispäivämäärästä lukien. Ennen tilauksen päättymistä Asiakkaat voivat noutaa sosiaalisen liiketoiminnan tiedot joko palveluun sisältyvien tietojen lataustoimintojen avulla tai julkaistujen API-liittymien avulla (<https://www.ibm.com/cloud/social>). Postitiedot voidaan noutaa konsultointipalvelun todellisia aika- ja aineistokuluja vastaan. Käyttäjien asetustiedot ja muut metatiedot, näihin rajoittumatta esimerkiksi sähköpostin allekirjoitukset, postin välityssäännöt, postisuodattimet ja kalenterin näyttöasetukset, eivät ole käytettävissä API-liittymän välityksellä. Jos nämä tiedot ovat tarpeen, IBM toimittaa ne sovitussa muodossa tilauksen tai kokeiluajan päättymisen jälkeen todellisia aika- ja aineistokuluja vastaan. IBM:lle tulee toimittaa tietojen tarpeesta kirjallinen ilmoitus tilauskauden päättymiseen mennessä. Jos Asiakas ei pyydä tietojen palautusta, IBM poistaa tiedot ja muuttaa ne palautuskelvottomiksi toimialan suositeltavien menettelytapojen mukaisesti.

5. Tiedotteet

IBM:n asiakaspalvelu lähettää Asiakkaille seuraavia tiedotteita:

a. Palvelun päivitykset

Nämä Asiakkaan pääkäyttäjille lähetettävät sähköposti-ilmoitukset voivat olla tiedotteita palvelun näkyvistä muutoksista ja uusista ominaisuuksista sekä IBM:n pyyntöjä, joilla varmistetaan, että Asiakkaat saavat palveluista täyden hyödyn. Ilmoitukset lähetetään tavallisesti kaksi viikkoa ennen julkaisuviikonloppua, jos Asiakkaalta ei edellytetä mitään toimia. Jos esimerkiksi verkkomuutokset tai käyttäjien opastus ovat tarpeen, lähetetään lisäksi ennakkoilmoitus.

b. Ylläpitoilmoitukset

Näillä Asiakkaille lähetettävillä sähköposti-ilmoituksilla vahvistetaan, että varattua tai määräaikaista ylläpito toimien ajankohtaa käytetään. Ilmoitukset lähetetään tavallisesti kolme päivää etukäteen muistutuksena tulevasta ylläpito toimien ajankohdasta. Ylläpito toimien päätyttyä Asiakkaiden tiedoksi lähetetään seurantailmoitus. Tiedot seuraavasta ylläpito toimien ajankohdasta ovat nähtävillä myös osoitteessa <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Tilaajat eivät saa suoria sähköposti-ilmoituksia, jotka lähetetään nimetyille pääkäyttäjille tai vastaanottajilla. Tämän sijasta tilaajat näkevät selaimessa ylläpito ilmoituksen kolme päivää ennen ylläpito toimien ajankohtaa.

c. Ongelmatilanneilmoitukset

IBM:n asiakaspalvelu ilmoittaa Asiakkaille palvelujen palautuksen tilasta viipymättä useiden viestintäkanavien välityksellä (tietokeskuksen tilan verkkosivulla, tekstiviestillä (jos tilattu) sekä säännöllisin, toistuvien sähköpostiviestein). Tavallisesti ilmoitukset lähetetään, kun IBM on todennut ongelmatilanteen, kun ongelmaa on alettu selvittää ja kun tilanne on ohi. Asiakkaille lähetetään ilmoitukset ongelmista, jotka vaikuttavat koko palveluun. IBM ei välttämättä lähetä ilmoituksia pienistä häiriöistä taikka ongelmista, jotka vaikuttavat vain yhteen tai muutamaan Asiakkaaseen.