

IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

IBM Connections Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- IBM Connections Cloud Speciális Támogatás
- IBM Connections Cloud Kiemelt Támogatás
- 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 legfeljebb 14 résztvevővel
- IBM Connections Meetings Cloud legfeljebb 199 résztvevővel
- IBM Connections Meetings Cloud legfeljebb 999 résztvevővel
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (ügyfelek általi letöltés az IBM SmartCloud Notes alkalmazással történő használatra)
- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Engedélyezett Felhasználó egy egyedi személy, aki hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyes Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). A Jogosult Felhasználó jogosultsága a Jogosult Felhasználóra nézve egyedi és nem osztható meg, illetve kizárólag a Jogosult Felhasználó jogosultságának másik személyre történő állandó átruházása esetén rendelhető máshoz hozzá.
- Perc** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Megfelelő Perc jogosítványokat kell beszereznie annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszak során felhasznált egész vagy részleges IBM SaaS Percek teljes számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítés

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

3.2 Részleges Havi Díjak

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

3.3 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

3.4 Használatalapú fizetés

A használatalapú fizetés a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva. Az Ügyfél részére a számlázás a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjak szerint történik.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 45 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben (PoE) meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 45 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 45 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS műszaki támogatása az Előfizetési Időszak alatt áll rendelkezésre. A műszaki támogatás nyújtotta lehetőségekkel kapcsolatos részleteket a következő címen tekintheti meg:

<http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

A Műszaki Támogatás körébe nem tartozó tételek

A Műszaki Támogatás nem nyújt segítséget a következő esetekben:

- a. alkalmazások tervezése és fejlesztése;
- b. az Ügyfél által az IBM SaaS megadott működési környezetén kívül történő használata kapcsán felmerülő problémák; vagy
- c. az Ügyféllel vagy harmadik féltől származó termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos támogatás, illetve az IBM SaaS az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó termékekkel vagy szolgáltatásokkal történő használatából adódó problémák.

6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Dual Entitlement ajánlatok

Ha az IBM SaaS ajánlat „Dual Entitlement” megjelölésű, az Ügyfél jogosultságot kap a jelen Felhasználási Feltételek szolgáltatásleírás szakaszában azonosított IBM Programok, az IBM SaaS használatára az Ügyfél által választott környezetben, valamint jogosult lesz az azonosított Programokhoz tartozó műszaki támogatás és Programfrissítések használatára és elérésére. Az Ügyfél addig használhatja az azonosított Programokat, és érheti el a műszaki támogatást és a Programfrissítéseket, amíg az Ügyfél folyamatosan előfizet az IBM SaaS ajánlatra.

Az IBM SaaS Dual Entitlement ajánlat használatára a következő feltételek és korlátozások érvényesek:

- a. A Program(ok) Ügyfél általi használata a Nemzetközi Programlicenc-megállapodás, valamint a Program(ok)hoz mellékelte, vonatkozó Licenc Információk feltételei szerint vannak licencelve.
- b. Az Ügyfél az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás (Z125-5831-09) vonatkozó feltételeinek megfelelően használhatja a Dual Entitlement ajánlat által biztosított Programokat, műszaki támogatást és Programfrissítéseket a következők szerint:
 - (1) a 3. szakasz első három bekezdése – Programok, IBM Szoftver-előfizetés és -támogatás és
 - (2) a 3.8. szakasz harmadik és negyedik bekezdése – IBM Szoftver-előfizetés és -támogatás („S&S”)
- c. Ha megszűnik az IBM SaaS Ügyfél általi előfizetése, az Ügyfélnek el kell távolítania a Dual Entitlement ajánlat által biztosított összes Programot a rendszereiből, és meg kell semmisítenie minden másolatot.
- d. Az IBM SaaS egy Dual Entitlement ajánlathoz tartozó teljes beszerzett mennyiségének Ügyfél általi használata felosztható az IBM SaaS használata és a Dual Entitlement ajánlat által biztosított Programok használata között. Az Ügyfél általi használat soha nem haladhatja meg az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) meghatározottak szerint beszerzett jogosultságok teljes számát. A többleszámú használatra díjak vonatkoznak a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint, ha az Ügyfél általi használat meghaladja a Felhasználási Engedélyben foglalt jogosultságok mennyiségét. Az IBM Domino Enterprise kiszolgálót tartalmazó Dual Entitlement ajánlatok esetében az Ügyfél korlátlan számú IBM Domino Enterprise kiszolgálót telepíthet díjmentesen a Domino alkalmazások helyszíni biztosításának támogatásához a Dual Entitlement ajánlatok jogosult felhasználói részére. Ha az Ügyfél korábban CEO licenceket szerzett be, amelyek jogosultságot adnak egy vagy több, a Dual Entitlement ajánlat által biztosított Program használatára, akkor amíg előfizetéssel rendelkezik a Dual Entitlement ajánlattal beszerzett IBM SaaS termékekre, az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) megjelölt jogosultságok mennyisége beleszámít az Ügyféllel szemben támasztott azon követelménybe, miszerint elegendő mennyiségű CEO licenceket kell fenntartania az összes vonatkozó CEO Felhasználó számára az Ügyfél Vállalatán belül, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás (ÁSZF száma Z125-5831-09) 3.7. szakasz – CEO Termékkategóriák első bekezdésében foglaltak szerint.
- e. Ha az Ügyfél érvényben lévő S&S szolgáltatással rendelkezik korábban beszerzett Programlicenckekhez, és ugyanazok a Programok azonosítva vannak a jelen Felhasználási Feltételek szolgáltatásleírás szakaszában, az IBM beleegyezik, hogy további díjak felszámítása nélkül, folytatólagosan biztosítja az Ügyfél számára az S&S szolgáltatást addig a mennyiségig, amely nem haladja meg az IBM SaaS jogosultságoknak minősülő Programlicenckek számát, az adott licencekre vonatkozó Megállapodás feltételei szerint, az IBM SaaS Dual Entitlement ajánlat Ügyfél általi előfizetésének időtartamára.

Amennyiben a Dual Entitlement ajánlat jogosultságainak száma kevesebb, mint az Ügyfél összes, az egyes ilyen Programokra vonatkozó Programlicenceinek száma, az Ügyfél felelős az S&S szolgáltatás megújításáért a fennmaradó Programlicencek számára.

Ha az Ügyfél úgy dönt, hogy folytatja azon korábban beszerzett Programlicencek összességének vagy egy részének használatát, amelyekre nem lettek S&S díjak felszámítva a Dual Entitlement ajánlat előfizetésének végét követően; az Ügyfél a Szoftver-előfizetés és -támogatás Visszaállításának (SS Reinstatement) megrendelésével és kifizetésével folytathatja az Ügyfél S&S szolgáltatásának használatát a korábban beszerzett Programok esetében.

6.2 További korlátozások

A Megállapodásban szereplő korlátozásokon kívül az Ügyfél nem:

- a. használhatja az IBM SaaS terméket „továbbítóként” külső vendégfelhasználók közötti, az Ügyfél aktív részvétele nélkül történő együttműködés biztosítására.

6.3 Az IBM SmartCloud Notes termék használatára való jogosultság feltételei

Az IBM SmartCloud Notes az Ügyfél általi használata a következő jogosultságok egyikének beszerzésétől függ:

- a. Felhasználási Engedély az IBM SmartCloud Notes vagy az IBM Connections Cloud S1 szoftverre vonatkozóan;

vagy

- b. Felhasználási Engedély az IBM SmartCloud Notes Step Up, az IBM Connections Cloud S1 Step Up vagy az IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections szoftverre vonatkozóan; valamint
- c. Jogosult Felhasználónként beszerzett Felhasználási Engedély és aktív Előfizetés és Támogatás a következő programok egyikéhez: IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáférés, IBM Domino Messaging ügyfél-hozzáférés, IBM Domino Messaging Express vagy IBM Domino Collaboration Express.

6.4 A találkozókmal kapcsolatos nyilatkozat

Az IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD ÉS AZ IBM CONNECTIONS CLOUD S2 ENGEDÉLYEZHETI AZ IBM SAAS FELHASZNÁLÓ SZÁMÁRA TALÁLKOZÓK RÖGZÍTÉSÉT. EGYES HATÓSÁGOK JOGSZABÁLYAI ELŐÍRHATJÁK, HOGY A MAGÁNSZEMÉLYEKEL FOLYTATOTT KOMMUNIKÁCIÓ RÖGZÍTÉSÉHEZ A MAGÁNSZEMÉLY ELŐZETES BELEEGYEZÉSE SZÜKSÉGES. Az Ügyfélnek kell biztosítani, hogy az IBM SaaS Felhasználók beszerzik az összes szükséges hozzájárulást és közzétesznek minden szükséges közleményt a találkozók rögzítése előtt.

6.5 A tartalom szűrésével kapcsolatos nyilatkozat

Az IBM SmartCloud Notes és az IBM Web Mail Cloud eszközöket alkalmaz az IBM SaaS megfigyeléséhez, a levélszemét és a vírustámadások vizsgálatához, valamint a nem kívánt, tömeges, és/vagy jellegében rosszindulatú tartalmak letiltására és szűrésére irányuló magán vagy iparági szabványnak megfelelő technológiák alkalmazásához. Az IBM fenntartja a jogot (de nem vállal kötelezettséget) a más entitásoktól érkező internetes kommunikáció letiltására, illetve hogy bármely Tartalmat előszűrjön, felülvizsgáljon, megjelöljön, szűrjön, módosítson, visszautasítson vagy eltávolítson. Az IBM csak abban az esetben fogja alkalmazni ezeket az eszközöket az ügyféltartományon, ha: 1) az Ügyfél arra kéri az IBM-et, hogy aktiválja az eszközöket a tartományra, és 2) az adott tartományhoz társított felhasználók fele aktív az IBM SaaS szolgáltatásokban.

6.6 Vendég Általi Használat

A Vendégfelhasználó olyan IBM SaaS Felhasználó, akit az Ügyfél feljogosított arra, hogy az Ügyféllel történő adatcsere céljából hozzáférjen az IBM SaaS ajánlathoz, vagy hogy az Ügyfél nevében használja az IBM SaaS ajánlatot. Minden Vendégfelhasználónak Jogosult Felhasználónak kell lennie. Lehetséges, hogy az Ügyfél Vendégfelhasználóit az IBM felkéri egy általa biztosított online megállapodás megkötésére, az IBM SaaS hozzáférése és használata kapcsán. Az Ügyfél felelősséget vállal ezen Vendégfelhasználókért, beleértve, de nem kizárólagosan, a) a Vendégfelhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, valamint b) az ezen Vendégfelhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

6.7 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A Step-up ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a kapcsolódó IBM programhoz. Az Ügyfél a Step-up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfél a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step-up SaaS nem tartalmaz a kapcsolódó IBM programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM programhoz. A Step-up SaaS ajánlat Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania a jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha az Ügyfélnek a kapcsolódó IBM program használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM programhoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Step-Up SaaS használatára való jogosultsága is megszűnik.

6.8 A Connections Docs és Connections Meetings szolgáltatásra vonatkozó Oracle feltételek

Az IBM SaaS az Outside In szűrési és dokumentummegtekintési technológiát ("Outside In Technológia") tartalmazza, amelyet az Oracle USA, Inc. ("Oracle") biztosított. Az "Outside In Technológia" kifejezés minden olyan technológiát magában foglal, amelynek használatát az Oracle beszállítói az Oracle számára engedélyezték. A jelen TOU és az ahhoz kapcsolódó szerződés értelmében az "IBM beszállító" kifejezés magában foglalja az Oracle vállalatot és annak beszállítóit. A jelen TOU és az ahhoz kapcsolódó szerződés feltételein és kikötésein kívül, az Outside In Technológia használatának feltétele, hogy az Ügyfél kifejezetten beleegyezzen a következőkbe: (1) Az Oracle USA, Inc. a jelen TOU és az ahhoz kapcsolódó szerződés külső kedvezményezettje, (2) az Ügyfél az IBM SaaS ajánlathoz kapcsolódó előfizetést csak abban az esetben ruházhat át, ha erről írásban, előre értesíti az IBM vállalatot, illetve a jelen TOU és az ahhoz kapcsolódó szerződés rendelkezései szerint jár el, (3) az Ügyfél nem teheti közzé az Outside In Technológián futtatott teljesítménymérési tesztek eredményeit előzetes írásbeli engedély nélkül, (4) az IBM tájékoztathatja az IBM beszállítóit azon megfelelőség-ellenőrzések eredményeiről, amelyek az IBM beszállítóinak összetevőikhez kapcsolódnak, (5) a vonatkozó jogszabályok által megengedett mértékig, a Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA”, Egységes számítógépes tranzakciós törvény) rendelkezései nem alkalmazandók.

6.9 Tiltott Felhasználás

Magas Kockázattal Járó Felhasználás tiltása: az Ügyfél nem használhatja az IBM SaaS terméket olyan alkalmazásban vagy helyzetben, ahol az IBM SaaS hibája bármely személy halálához vagy súlyos sérüléséhez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz vezethet („Magas Kockázattal Járó Felhasználás”). Magas Kockázattal Járó Felhasználás például, de nem kizárólag: a repülőgépen vagy más tömegközlekedési eszközön, nukleáris vagy vegyi anyagokkal foglalkozó létesítményekben, lélegeztető gépeken, beültethető orvosi eszközökben, gépjárműveken vagy fegyverrendszerekben való használat. A Magas Kockázattal Járó Felhasználás nem foglalja magában az IBM SaaS felhasználását adminisztratív célokra, konfigurációs adatok tárolására, mérnöki és/vagy konfigurációs eszközökhöz vagy egyéb nem vezérlő alkalmazásokhoz, amelyek hibája nem vezet halálhoz, személyi sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz. Ezen nem-vezérlő alkalmazások kommunikálhatnak a vezérlést végző alkalmazásokkal, de sem közvetlenül, sem közvetetten nem bízhatóak rájuk a vezérlési funkciók.

6.10 IBM SaaS felhasználói profil adatai

Az IBM SaaS ajánlat Ügyfél általi használatával kapcsolatban az Ügyfél konfigurálhatja az IBM SaaS ajánlatot úgy, hogy a szervezetének SaaS felhasználónevei láthatók legyenek más SaaS ügyfelek számára.

Ha az Ügyfél kiválasztja ezt a beállítást, az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja a következőket: (i) az IBM SaaS felhasználóneveket, címeket, vállalatneveket és fényképeket az IBM SaaS felhasználója egy profil („Profil”) részeként közzéteheti, és a Profilt az Ügyfél szervezetén vagy a SaaS ajánlaton belüli más IBM SaaS felhasználók megtekinthetik, és (ii) az Ügyfél bármikor kérelmezheti egy IBM SaaS profil helyesbítését vagy az IBM SaaS termékből történő eltávolítását. Az ilyen profilekat az IBM helyesbíti és el is távolítja, de az eltávolítás meggátolhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.

6.11 Hivatkozások harmadik személy webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS Felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM Felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél és a harmadik

féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

6.12 A szolgáltatás által használt cookie-k

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az IBM SaaS cookie-kat használ, amelyeket a Felhasználó számítógépein helyez el kizárólag abból a célból, hogy elősegítse a munkamenetek folyamatos hitelesítését és a szolgáltatásiútvonal-választást a Felhasználók számára. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.13 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.14 Személyes adatok és Szabályozás hatálya alá tartozó adatok

A jelen IBM SaaS tervezésénél nem vizsgálták hogy egy adott specifikus előírásnak megfelel-e a biztonsági követelmények vonatkozásában, például a személyes adatokra vagy a különleges személyi adatokra vonatkozó biztonsági követelmények vonatkozásában. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy a jelen IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan.

Az IBM Privacy Shield tanúsítványa tartalmazza a jelen IBM SaaS-ajánlatot, amely akkor alkalmazandó, ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást egy, az Amerikai Egyesült Államok területén található adatközpontban futtatja. A szolgáltatásra továbbá az IBM Privacy Shield adatvédelmi nyilatkozata érvényes, amely a következő helyen érhető el:

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

„A” Függelék

1. Ajánlatok

Az IBM ezen szolgáltatásokat előre meghatározott díjcsomagokban, önálló szolgáltatásokban vagy bővítményekként biztosítja.

1.1 Csomagban kapható IBM SaaS ajánlat

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 Önálló IBM SaaS ajánlatok

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Speciális Támogatás
- Connections Cloud Kiemelt Támogatás

1.3 Az IBM SaaS ajánlathoz tartozó bővítmények

	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	•	•	•
További együttműködési tárhely	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Tartalmazza
- Elérhető
- N/A Nem érhető el

1.4 Dual Entitlement ajánlatok

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Előfizetés az IBM Verse szolgáltatásra
- Jogosultság az IBM Domino Messaging ügyfél-hozzáférési licenc és az IBM Domino Messaging kiszolgáló használatára

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Előfizetés az IBM Verse szolgáltatásra
- Jogosultság az IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáférési licenc és az IBM Domino Enterprise kiszolgáló használatára

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Előfizetés a Connections Cloud S1 szolgáltatásra
- Jogosultság az IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáférési licenc és az IBM Domino Enterprise kiszolgáló használatára

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Előfizetés a Connections Cloud S1 szolgáltatásra
- Jogosultság az IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáférési licenc, az IBM Domino Enterprise kiszolgáló, az IBM Connections és az IBM Sametime Complete használatára

1.5 IBM Connections Cloud S1

- A Connections Cloud S2 összes szolgáltatása
- A Connections Docs Cloud összes szolgáltatása
- Az IBM Verse összes szolgáltatása
- A SmartCloud Notes összes szolgáltatása
- A SmartCloud Notes Traveler összes szolgáltatása

1.6 IBM Connections Cloud S2

- A Connections Social összes szolgáltatása
- A Connections Meetings Cloud összes szolgáltatása (nagyvállalati környezetben való telepítés esetén)

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Közösségi műszerfal – A közösségi üzleti hálózat egyetlen nézete, amelyen az Ügyfél elérheti az alkalmazásokat és értekezleteket, valamint az események és tartalmak nézetét a folyamatban lévő munkaelemek, támogatási fórumok, profil- és tárinformációk eléréséhez.
- Személyek – Az Ügyfél kezelheti az üzleti hálózatában lévő profilekat és kapcsolatokat a szervezeten belül és kívül.
- Fájltárolás és megosztás – Fájlokat tölthet fel és tárolhat egy központi könyvtárban, ahol vezérelheti a fájlok elérését, hogy azok saját fájlok legyenek, illetve olvasóként vagy szerzőként meg legyenek osztva egyes felhasználókkal vagy csoportokkal. A rendszer biztosítja a fájlinformációkat, például a frissítéseket, változatelőzményeket, megjegyzéseket, letöltési előzményeket, címkézést, valamint a fájlok leadását/lefoglalását. Fájlok az asztalról a felhőbe történő átvitelét támogató beépülő modulok letölthetők. 1 TB tárhelyet biztosít.
- Közösségek, blogok és wikik – Együttműködhet másokkal a megosztott fájlokon, tevékenységeken és könyvjelzőkön, új közösségeket hozhat létre és oszthat meg testreszabott engedélyekkel, közösségeken belül kereshet tartalmat, közösségi e-maileket küldhet, közösségi felméréseket készíthet és kezelheti azokat, valamint létrehozhat wikiket, blogokat, ötletblogokat vagy vitafórumokat.
- Tevékenységek – A csapatok feladatai, például a teendők nyomon követése, illetve egy témakör vagy értekeztet információi és műveletei számára kialakított terület.
- Azonnali üzenetküldés – Valós idejű kommunikációt biztosít egyénnel és csoportokkal, az Ügyfél megtekintheti kapcsolattartóinak elérhetőségét, valamint létrehozhat egyéni csoportokat és kapcsolati információkat.

- Mobilalkalmazások az IBM Connections és az IBM Sametime eszközökhöz
- Vendég hozzáférés – Meghívhat vendégeket, akik együttműködhetnek és dolgozhatnak a velük megosztott tartalmakon a szolgáltatás közösségi együttműködési és értekezletkezelési képességeinek egy része segítségével.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Fájlokat tölthet fel, tárolhat és oszthat meg egy központi könyvtárban, ahol vezérelheti a fájlok elérését, hogy azok saját fájlok legyenek, illetve olvasóként vagy szerzőként meg legyenek osztva egyes felhasználókkal vagy csoportokkal. Az Ügyfél kezelheti az üzleti hálózatban lévő profilokat és kapcsolatokat a szervezeten belül és kívül, valamint meghívhat vendégeket a velük megosztott tartalom megtekintése, illetve annak szerkesztése céljából. Az Ügyfél elérhető beépülő modulok segítségével fájlokat továbbíthat asztali számítógépről a felhőbe, a mobilalkalmazások használatával pedig mobil eszközökről is hozzáférhet a fájlokhoz. A fájlokat a rendszer szinkronizálja a felhasználó asztali számítógépén és mobil eszközein. 1 TB tárhelyet biztosít.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online webes értekezletek egy mindig rendelkezésre álló, igény szerinti, foglalást nem igénylő konferenciateremben az alkalmazások és az asztal megosztásával, valamint több bemutató személy, lekérdezés és csevegés támogatásával. Ez a szolgáltatás akár 14 résztvevővel, akár 199 résztvevővel vagy akár 999 résztvevővel megtartott értekezletekhez vásárolható meg. Enterprise Deployment telepítésként is megvásárolható, ahol a belső résztvevők előfizetéssel rendelkeznek a szolgáltatásra. Minden értekezlet korlátozás nélkül lehetővé teszi az Ügyfél vállalatán kívüli személyek részvételét.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Azonnali üzenetküldés partnerlistával, jelenléttel és végpontok közötti hanghívásokkal, hozzáférhető a böngészőből, a Notes beágyazott ügyfélen, önálló ügyfélen vagy mobilalkalmazáson keresztül.

1.11 IBM Verse

- Webalapú üzenetküldés, naptár- és partneradatok a felhőben, beleértve a figyelmet igénylő tevékenységek nyomkövetését, a fontos személyek és tartalmak elemzésen alapuló azonosítását, a részletes keresést, a mellékletek és a Connections-fájlok felugró előnézetét, a teljes csapatra kiterjedő elemzési szolgáltatásokat, az üzenetszálak támogatását és az IBM Notes kliensre vonatkozó jogosultságokat (köztük a szoftverletöltést is).
- 50 gigabájt kiosztott postafióktárhely minden IBM SaaS felhasználó számára
- Levélszemét és vírusok elleni védelem
- Integrált azonnali üzenetküldés
- Személyes fájlok feltöltése, tárolása és megosztása
- 30 gigabájt tárhely a Személyes fájlok számára
- Állapotfrissítések közzététele és megtekintése.
- Profilok létrehozása és azok kezelése az Ügyfél szervezetén belül és a hálózaton.
- Mobilalkalmazás a Verse termékhez
- E-mailek elérése az IBM Verse vagy a SmartCloud Notes webes felületén keresztül
- Verse-felhasználónként egy engedélyt tartalmaz az IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáféréshez. Ez lehetővé teszi a felhasználók számára az IBM Verse, az IBM SmartCloud Notes és az IBM Domino alkalmazások helyszíni elérését az IBM Notes ügyfélből.
- Az Ügyfél az alábbi célokra használhatja a Domino Enterprise kiszolgálót díjmentesen:
 - Továbbítás a kiszolgálón keresztül
 - Könyvtárak szinkronizálása
 - Termek és foglалások
 - Levelezési útválasztás
 - Harmadik féltől származó alkalmazások használata kizárólag levelezéshez (például vírusvédelem, levélszemétszűrés, adatvesztés elleni védelem, fejlett fenyegetések elleni védelem, archiválás/megfelelés).
 - Adatbázisokban tárolt levelek

- Megosztott postafiókok
- Traveler
- Ha az Ügyfél egyéb célból kívánja használni a Domino Enterprise kiszolgálót, ahhoz külön jogosultságot kell vásárolnia.
- Az egyéni Engedélyezett Felhasználók postafiókokat bocsátanak rendelkezésre, amelyeket nem lehet összevonni vagy egyéb tömeges levélküldési célokra használni.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Az IBM Notes ügyfél (szoftverletöltést foglal magában) és webes levelezés, naptárak és kapcsolattartási információk elérése a felhőben, beleértve az automatikus kiegészítéses címzést, az egyéni levelezési mappákat, valamint a levelek és naptárak delegálását. Az Ügyfél vállalati fiókja beállítható csak szolgáltatási vagy hibrid konfigurációban (a hibrid konfiguráció integrálható a helyszíni Domino környezetbe).
- Integrált azonnali üzenetküldés
- Levélszemét és vírusok elleni védelem
- 50 gigabájt kiosztott postafióktárhely minden IBM SaaS felhasználó számára
- SmartCloud Notes-felhasználónként egy engedélyt tartalmaz az IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáféréshez. Ez lehetővé teszi a felhasználók számára az IBM SmartCloud Notes és az IBM Domino alkalmazások helyszíni elérését egy böngészőből vagy az IBM Notes ügyfél segítségével.
- Az Ügyfél az alábbi célokra használhatja a Domino Enterprise kiszolgálót díjmentesen:
 - Továbbítás a kiszolgálón keresztül
 - Könyvtárak szinkronizálása
 - Termek és foglalások
 - Levelezési útválasztás
 - Harmadik féltől származó alkalmazások használata kizárólag levelezéshez (például vírusvédelem, levélszemétszűrés, adatvesztés elleni védelem, fejlett fenyegetések elleni védelem, archiválás/megfelelés).
 - Adatbázisokban tárolt levelek
 - Megosztott postafiókok
 - Traveler
 - Ha az Ügyfél egyéb célból kívánja használni a Domino Enterprise kiszolgálót, ahhoz külön jogosultságot kell vásárolnia.
- Az egyéni Engedélyezett Felhasználók postafiókokat bocsátanak rendelkezésre, amelyeket nem lehet összevonni vagy egyéb tömeges levélküldési célokra használni.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Az e-mailek, naptárak és kapcsolati információk csak webes böngészőalapú elérése a felhőben, beleértve az automatikus kiegészítéses címzést, az egyéni levelezési mappákat, valamint a levelek és naptárak delegálását.
- 1 GB-os postafiók (csak szabványos, szolgáltatás által biztosított levélsablon esetén)
- Levélszemét és vírusok elleni védelem
- Az IBM SmartCloud Notes Entry nem tartalmaz offline hozzáférést, IMAP-alapú hozzáférést, az IBM Notes ügyfél használatát, illetve választható szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseket a meglévő levelezés a szolgáltatásba történő áttelepítése érdekében. Nem engedélyezi az előfizetők számára BlackBerry szolgáltatások használatát a fiókjukhoz.
- SmartCloud Notes Entry felhasználónként egy határozott idejű licencet tartalmaz az IBM Domino Enterprise ügyfél-hozzáféréshez. Ez lehetővé teszi a felhasználók számára az IBM SmartCloud Notes és az IBM Domino alkalmazások helyszíni elérését egy böngészőből.
- Az Ügyfél az alábbi célokra használhatja a Domino Enterprise kiszolgálót díjmentesen:
 - Továbbítás a kiszolgálón keresztül
 - Könyvtárak szinkronizálása

- Termek és foglалások
- Levelezési útválasztás
- Harmadik féltől származó alkalmazások használata kizárólag levelezéshez (például vírusvédelem, levélszemétszűrés, adatvesztés elleni védelem, fejlett fenyegetések elleni védelem, archiválás/megfelelés).
- Adatbázisokban tárolt levelek
- Megosztott postafiókok
- Traveler
- Ha az Ügyfél egyéb célból kívánja használni a Domino Enterprise kiszolgáltót, ahhoz külön jogosultságot kell vásárolnia.
- Az egyéni Engedélyezett Felhasználók postafiókokat bocsátanak rendelkezésre, amelyeket nem lehet összevonni vagy egyéb tömeges levélküldési célokra használni.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Webalapú levelezés, naptár és kapcsolatok az üzenetek nézetét, a rendszer által létrehozott és a felhasználók által létrehozott mappákat tartalmazó postafiókkal, valamint az üzenetek mappákba húzásának képessége. Személyes és vállalati naptárak és kapcsolati listák támogatása.
- 25 gigabájt kiosztott postafióktárhely minden felhasználó számára

1.15 IBM Connections Cloud Speciális Támogatás

A támogatás prémium szintje, beleértve a prioritással történő kezelést és a gyorsabb válaszadást a jelentett hibákra.

1.16 IBM Connections Cloud Kiemelt Támogatás

A Speciális Támogatás összes szolgáltatása, plusz egy helyi nyelvet beszélő Kiemelt Támogatási Menedzser, proaktív támogatás és egyéni átadandó anyagok.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Egyszeri telepítés, amelyben távolról biztosított szolgáltatások nyújtanak támogatást a Notes e-mailek, -naptár és -névjegyek áttelepítéséhez.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Szövegszerkesztő, táblázat- és bemutatószerkesztők valós idejű társzerkesztési támogatással, kontextuális megjegyzésekkel és vitákkal, valamint az IBM Connections Social Cloud fájlváltozat-kezelésével.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Hangkonferencia a VoIP alapú webes értekezletek, valamint használati díjas és ingyenes tárcsázás esetében, amelyben minden felhasználó betárcsázhat számítógépről vagy telefonról és az értekezletet hallgathatja, beszélhet, valamint rögzítheti és lejátszhatja azt. A zónák és kapcsolódó országok listája a következő címen érhető el: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. A wikire való feliratkozással az Ügyfél értesítést kaphat a frissítésekről.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

A levelek, naptárak és kapcsolatok kézbesítése a támogatott mobil eszközökre. Kétirányú, leküldéses, kézi vagy ütemezett szinkronizálás támogatása az e-mailek, elektronikus naptárak és elektronikus kapcsolatok esetében a támogatott eszközökön.

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

Az e-mail-archiválási és eDiscovery szolgáltatások lehetővé teszik az Ügyfelek számára a levelezési tartalmak egészének vagy részeinek osztályozását, indexelését, keresését és lekérését egy megőrzési irányelvekkel, jogilag előírt megőréssel, eseménynaplóval és korlátlan tárhellyel rendelkező webes felület segítségével.

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Az e-mail-archiválási és eDiscovery szolgáltatások lehetővé teszik az Ügyfelek számára a levelezési tartalmak egészének vagy részeinek osztályozását, indexelését, keresését és lekérését egy megőrzési irányelvekkel, jogilag előírt megőrzéssel, eseménynaplóval és felhasználónként 3 GB tárhellyel rendelkező webes felület segítségével, amely az Ügyfél szervezetének egészén adódik össze.

1.23 További együttműködési tárhely

További együttműködési tárhely.

1.24 Mobil

Natív mobilalkalmazások érhetők el a megfelelő alkalmazás-áruházakban az IBM Connections, az IBM Sametime, az IBM Meetings és az IBM Traveler for SmartCloud Notes eszközökhöz.

2. Támogatás

Az IBM Connections Cloud Műszaki Támogatási Szolgáltatások segítenek abban, hogy a felhasználók a lehető legtöbbet hozzák ki az IBM SaaS szolgáltatásokból. Ez a távoli műszaki támogatás kiegészíti az Ügyfél támogató és adminisztrációs személyzetét azáltal, hogy biztosítja az IBM támogatási szakembereinek elérését az Ügyfél által nem megoldható, az IBM SaaS szolgáltatásokkal kapcsolatos problémák megoldása érdekében. Az IBM Connections Cloud Alapszintű Támogatásának elérése a fentiek szerint az IBM SaaS szolgáltatások részét képezi. Az IBM Connections Cloud Speciális Támogatás további díj ellenében önálló szolgáltatásként érhető el.

Az IBM Connections Cloud Alapszintű Műszaki Támogatás 1. súlyossági szintű támogatást és a többi súlyossági szint eszkalmazási támogatását tartalmazza.

Az IBM Connections Cloud Speciális Támogatás 1. súlyossági szintű támogatást és a többi súlyossági szint eszkalmazási támogatását tartalmazza prioritással történő kezeléssel, rövidebb válaszidőkkel és további támogatási szolgáltatásokkal.

Ha az Ügyfél ezt a Connections IBM SaaS szolgáltatást egy viszonteladótól szerezte be, a támogatás feltételei eltérhetnek – további információkért lépjen kapcsolatba a viszonteladóval.

2.1 Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél Elsőszintű Támogatást biztosít a végfelhasználóknak. Ezen kötelezettségek közé tartozik, hogy az Ügyfél üzleti szempontból ésszerű erőfeszítést tesz a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések vagy problémák megoldása érdekében, akár az alkalmazott, akár külső felek fedezték fel vagy jelentették ezeket.

Az Ügyfél Megnevezett Adminisztrátorokat jelöl ki, és lehetővé teszi számukra az IBM támogatással való kapcsolatfelvételt. A Megnevezett Adminisztrátorok az Ügyfél alkalmazottai vagy általa kijelölt személyek. Az ügyfél biztosítja, hogy a Megnevezett Adminisztrátorok magas szintű készségekkel rendelkeznek az IBM Connections Cloud szolgáltatásokra, hálózatokra, valamint böngésző- vagy ügyféltechnológiákra vonatkozóan. A Megnevezett Adminisztrátorok az IBM SaaS szolgáltatásban a vállalat szervezetéhez Adminisztrátori vagy Adminisztrátorsegédi szereppel rendelkeznek.

Az Ügyfélnek megfelelő számú adminisztrátort kell kijelölnie az Ügyfél engedélyezett felhasználóinak támogatásához. Az Ügyfélnek ki kell jelölnie:

- a. Legfeljebb 3 adminisztrátort 1–1000 engedélyezett felhasználó esetén
- b. Legfeljebb 6 adminisztrátort 1000–10 000 engedélyezett felhasználó esetén
- c. 7 adminisztrátort, továbbá legfeljebb 1 adminisztrátort további 10 000 engedélyezett felhasználónként

2.2 Az IBM kötelezettségei

Az IBM hozzáférést biztosít az Eszkalmazási Támogatási szolgáltatásokhoz és az 1. súlyossági szintű támogatási szolgáltatásokhoz az Ügyfél IBM Connections Cloud Megnevezett Adminisztrátorai számára. A támogatás kapcsolati információi és a támogatás elérhetőségi idejének további részletei a támogatási webhelyen találhatóak: <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 1. súlyossági szintű támogatás

Az IBM Connections Cloud műszaki támogatási csapata a hét minden napján, napi 24 órában elérhető az 1. súlyossági szintű támogatási kérelmek fogadására. Az IBM üzleti szempontból ésszerű módon mindent megtesz azért, hogy két órán belül válaszoljon az 1. súlyossági szintű támogatási kérésekre.

Az 1. súlyossági szintű problémákat a következők definiálják:

- a Szolgáltatás nem érhető el egyetlen IBM SaaS Felhasználó számára sem; vagy
- a Szolgáltatás valamelyik fő funkciója nem működik egyetlen IBM SaaS Felhasználó számára sem; vagy
- az Ügyfél IBM SaaS Felhasználóinak jelentős része nem tudja használni a Szolgáltatást, ami kritikus hatással van az Ügyfél üzleti tevékenységeire.

Az 1. súlyossági szintbe nem tartozik bele a Szolgáltatás tervezett leállási időszakai, illetve az Ügyfél vagy külső féltől származó alkalmazások, valamint az Ügyfél berendezései vagy adatai által okozott problémák miatti elérhetetlenség.

2.2.2 Súlyossági szint

Az összes súlyossági szint meghatározását példákkal együtt a Connections Cloud Support wikin találja. A súlyossági szintek meghatározásait közzétevő hely idővel változhat. Az IBM a súlyossági szintek közzétett meghatározásai alapján rendel hozzá súlyossági szintet mindegyik szolgáltatáskéréshez.

2.2.3 Eszkalációs Támogatás

Az IBM Eszkalációs Támogatást biztosít azon IBM Connections Cloud szolgáltatásokkal kapcsolatos problémákhoz, amelyeket az Ügyfél vállalatának Megnevezett Adminisztrátorai nem tudnak megoldani.

2.2.4 A támogatás elérhetőségi ideje

Az IBM válaszüzejei és a támogatás elérhetőségének ideje a Szolgáltatáskérés súlyosságától és a támogatási jogosultság szintjétől függően változik.

- Az Alapszintű Támogatás elérhetőségi ideje a nem 1. súlyosságú szintű problémák esetén az Ügyfél Szervezetének országában érvényes munkaidő az Ügyfél IBM SaaS szolgáltatásának Szervezeti Fiókbeállítások profiloldalán meghatározottaknak megfelelően. Az országokénti elérhetőségi idők jelenleg a következő webhely kapcsolati információk szakaszában vannak közzétéve: <http://IBMcloud.com/social/support>.
- A Speciális Támogatás elérhetőségi ideje a nem 1. súlyossági szintű problémák esetén vasárnap 20:00-tól (az Egyesült Államok keleti időzónájában) péntek 20:00-ig tart (az Egyesült Államok keleti időzónájában), az ünnepnapok kivételével.
- Az IBM támogatás az 1. súlyosságú szintű problémák esetén az Alapszintű Támogatás és a Speciális Támogatás esetében is az év minden napján, 24 órán keresztül elérhető.

2.2.5 A támogatás válaszüzejei

Az IBM célja, hogy a közzétett válaszüzenetben belül biztosítson első választ az Ügyfél Szolgáltatáskérésére. Az első válasz lehet a probléma fogadásának visszaigazolása, az Ügyfél kérésének megoldását eredményező válasz vagy olyan válasz, amely alapját képezheti az Ügyfél kérésének technikai megoldásához szükséges további lépések meghatározásának.

A Connections Cloud Műszaki Támogatás válaszüzejeinek áttekintése

	Alapszintű Támogatás	Speciális és Kiemelt Támogatás
1. súlyossági szint (Severity 1)	Két órán belül (a hét minden napján, napi 24 órában)	30 percen belül (a hét minden napján, napi 24 órában)
2. súlyossági szint (Severity 2)	Két munkaórán belül	Egy órán belül
3. súlyossági szint (Severity 3)	Két munkaórán belül	Két órán belül
4. súlyossági szint (Severity 4)	Két munkaórán belül	Két órán belül

2.2.6 Nyelvi támogatás

Az IBM támogatás és fejlesztés használatakor a használt közös nyelv az angol, ha azt a Connections Cloud támogatási webhely máshogy nem határozza meg. A problémák lehető leggyorsabb feldolgozása érdekében az IBM megköveteli, hogy az Ügyfél feljogosított kapcsolattartói szükség esetén hatékonyan tudjanak kommunikálni angol nyelven üzleti környezetben.

2.2.7 További Speciális Támogatási Szolgáltatások

A Speciális Támogatás Ügyfelei számára biztosított további szolgáltatások a következők:

- Kapcsolatfelvétel lehetősége az IBM Műszaki Támogatással bármilyen súlyosságú hiba esetén telefonon vagy elektronikus úton.
- A Speciális Támogatás Fiókkezelési csapatának elérése e-mailen, telefonon vagy azonnali üzenetküldésen keresztül az „újdonságokkal” kapcsolatos kérdések gyakorlati támogatása, a telepítéssel és a bevezetéssel kapcsolatos útmutatás, élő bemutatók és képzés, valamint egy külön, speciális jogosultságú tartalommal rendelkező Speciális Támogatási közösség elérése érdekében.

3. Katasztrófa utáni helyreállítás és biztonsági mentés

Az IBM egy katasztrófa utáni helyreállítási létesítménnyel rendelkezik, amely földrajzilag távol van elsődleges adatközpontjától a szükséges hardverekkel, szoftverekkel és internetkapcsolattal együtt, arra az esetre, ha az elsődleges adatközpontban az IBM termelési létesítményei nem lennének elérhetők.

Katasztrófális esemény bekövetkezte esetén, amennyiben a katasztrófális esemény „Vis Maior” esemény, vagyis elkerülhetetlen körülmény, terrorista cselekedet, tüntetés, tűz, árvíz, földrengés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve az IBM SaaS bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik, az IBM az alábbiak szerint állítja helyre a Vevő hozzáféréseit az IBM SaaS szolgáltatásokhoz. Az IBM a katasztrófa bejelentését követően 12 órán belül biztosítja a hardvert, szoftvert és hálózati infrastruktúrát, amely lehetővé teszi, hogy az Ügyfél ismét hozzáférjen az IBM SaaS szolgáltatáshoz. A környezet helyreállítása a legfrissebb Tartalom biztonsági mentésének használatával történik, és a helyreállított Tartalom adatkészletében legfeljebb 8 órányi Tartalomvesztés következhet be.

4. Adatok lekérése és eltávolítása

Az IBM az előfizetés lejáratának utolsó napját követően legfeljebb 90 napig őrzi meg az adatokat. Az előfizetés lejáratát megelőzően az Ügyfelek a tartalomletöltés szolgáltatási képességei vagy a közzétett API felületek (<https://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>) segítségével kinyerhetik közösségi üzleti adataikat. A levelezési adatok tanácsadási szolgáltatások segítségével nyerhetők ki idő- és anyagráfordítás alapján. A felhasználói beállítások adatai és egyéb metaadatok, nem kizárólagosan beleértve az e-mail aláírásokat, a levéltovábbítási szabályokat, a levelezési szűrőket, a naptár-megjelenítési beállításokat és egyebeket, nem érhetők el az API felületeken keresztül. Ha szükség van ezekre az adatokra, az IBM a megállapodásban rögzített formátumban biztosítja ezeket az adatokat idő- és anyagráfordítás alapján az előfizetési időszak vagy a próbaidőszak megszűnését követően. Az IBM számára írásbeli értesítést kell küldeni ezen adatok szükségességéről az előfizetési időszak megszűnése előtt. Ha az Ügyfél nem kérelmezi az adatok visszaadását, az IBM törölheti és helyreállíthatatlanná teheti azokat az iparági bevált gyakorlatnak megfelelően.

5. Közlemények

Az IBM Ügyfélszolgálati Csoportja közleményeket küld az Ügyfél részére a következők esetében:

a. Szolgáltatásfrissítések

Az Ügyfél adminisztrátorainak küldött e-mail értesítések tartalmazzák a szolgáltatás látható módosításait, az új funkciókat, illetve az IBM kéréseit, amelyek biztosítják, hogy az Ügyfél továbbra is teljes mértékben használja a szolgáltatást. Az IBM ezeket általában 2 héttel a kiadás hétvégéje előtt küldi el, ha nincs szükség Ügyfél általi beavatkozásra. Az IBM további előzetes értesítést küld, ha beavatkozás, például a hálózat módosítása vagy a felhasználók tájékoztatása szükséges.

b. Karbantartási értesítések

Ezek az e-mail üzenetek megerősítésként szolgálnak az Ügyfelek számára, hogy a lefoglalt/ütemezett karbantartási időszak ki lesz használva. Az IBM ezeket általában 3 nappal a soron következő karbantartási időszak előtt küldi el emlékeztetőként. A karbantartás végén további értesítéseket küld, amely tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a karbantartás befejeződött. A következő karbantartási időszakokkal kapcsolatos információk megtekinthetők ezen a webhelyen: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Az előfizetők a megnevezett adminisztrátorokkal/címzettekkel ellentétben nem kapják meg a közvetlen e-mail értesítéseket.

Ehelyett az előfizetők számára egy böngészőalapú karbantartási bejelentés látható 3 nappal a karbantartási időszak előtt.

c. Incidensekkel kapcsolatos értesítések

A szolgáltatás helyreállításának állapotáról az IBM Ügyfélszolgálati Csoportja több kommunikációs csatornán (adatközpont állapotának weboldala, SMS-üzenet (előfizetés-alapú), valamint rendszeres és gyakori e-mail üzenetek) keresztül azonnal értesíti az Ügyfeleket. Ezen értesítéseket az IBM általában akkor küldi, amikor visszaigazolja a problémát, az incidens során, hogy tájékoztassa az Ügyfeleket arról, hogy dolgoznak a probléma megoldásán, illetve az incidens lezárásakor, jelezve, hogy a probléma megoldódott. Az IBM az Ügyfelek számára a szolgáltatás egészét érintő incidensekkel kapcsolatban küld értesítéseket. Az IBM nem küld értesítéseket a kisebb problémák, illetve az egyetlen vagy kevés Ügyfelet érintő problémák esetében.