

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM Connections Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- 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 (klient dostępny do pobrania w celu użytkowania z produktem IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można nabywać tę usługę IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Autoryzowany Użytkownik to unikalna osoba otrzymująca dostęp do usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Uprawnienia dla danego Autoryzowanego Użytkownika są przypisane tylko temu Autoryzowanemu Użytkownikowi i nie mogą być współużytkowane ani przekazane innej osobie, z wyjątkiem sytuacji dokonania stałego przeniesienia uprawnień Autoryzowanego Użytkownika na inną osobę.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Minuta**. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykorzystanie całości lub części liczby Minut dostępnych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym.

3.2 Opłaty za niepełny miesiąc

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

3.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

3.4 Opłaty za używanie

Opłaty za używanie zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym. Klient otrzyma fakturę według ceny określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 45 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 45 dni. Po zakończeniu takiego 45-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

5. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS. Opcje wsparcia technicznego zostały szczegółowo opisane na stronie <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Elementy nieobjęte wsparciem technicznym

Wsparcie techniczne nie obejmuje pomocy w zakresie:

- a. projektowania i tworzenia aplikacji;
- b. problemów wynikających z korzystania przez Klienta z usługi IBM SaaS w środowisku operacyjnym innym niż określone;
- c. pomocy w zakresie produktów i usług Klienta lub osób trzecich, albo problemów wynikających z korzystania z usługi IBM SaaS w połączeniu z produktami lub usługami Klienta lub osób trzecich.

6. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Oferty z podwójnym uprawnieniem – Dual Entitlement

W przypadku ofert IBM SaaS oznaczonych jako „Dual Entitlement” (z podwójnym uprawnieniem), Klient otrzymuje uprawnienie do korzystania z usługi IBM SaaS oraz z Programów IBM (wyszczególnionych w sekcji „Opis usługi” w niniejszych „Warunkach Używania”) w środowisku wybranym przez Klienta, a także uprawnienie do korzystania ze wsparcia technicznego i aktualizacji tych Programów. Klient może korzystać z wyszczególnionych Programów oraz wsparcia technicznego i aktualizacji do tych Programów tak długo, dopóki utrzymuje subskrypcję usługi IBM SaaS.

Korzystanie z oferty IBM SaaS Dual Entitlement podlega następującym warunkom i ograniczeniom:

- a. Licencję na używanie przez Klienta Programów określają warunki Międzynarodowej Umowy Licencyjnej na Program (IPLA) oraz odpowiedni dokument Informacje Licencyjne, dołączony do Programów.
- b. Klient może używać Programów oraz korzystać ze wsparcia technicznego i możliwości aktualizacji tych Programów udostępnianych w ramach oferty Dual Entitlement zgodnie z wymienionymi poniżej warunkami Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage (Z125-5831-09):
 - (1) warunkami pierwszych trzech akapitów *Paragrafu 3 – Programy oraz Subskrypcja i Wsparcie Oprogramowania IBM* oraz
 - (2) warunkami akapitu trzeciego i czwartego *Paragrafu 3.8 – Subskrypcja i Wsparcie Oprogramowania IBM*).
- c. Z chwilą zakończenia okresu subskrypcji usługi IBM SaaS Klient jest zobowiązany usunąć ze swoich systemów wszelkie Programy udostępnione na podstawie oferty Dual Entitlement oraz zniszczyć wszelkie ich kopie.
- d. Klient może podzielić łączną liczbę uprawnień do usługi IBM SaaS typu Dual Entitlement w taki sposób, aby część wykorzystać na potrzeby tej usługi IBM SaaS, a część na potrzeby Programów udostępnionych w ramach oferty Dual Entitlement. Liczba używanych jednocześnie uprawnień nie może jednak w żadnym razie przekroczyć łącznej liczby uprawnień zakupionej przez Klienta i określonej w dokumencie PoE. W przypadku przekroczenia liczby uprawnień określonej w dokumencie PoE będą mieć zastosowanie opłaty za przekroczenie limitu wyszczególnione w Dokumencie Transakcyjnym. W przypadku ofert Dual Entitlement obejmujących produkt IBM Domino Enterprise Server Klient może bez dodatkowych opłat wdrożyć nieograniczoną liczbę systemów IBM Domino Enterprise Server w celu udostępnienia aplikacji Domino w swojej siedzibie Autoryzowanym Użytkownikom ofert Dual Entitlement. Jeśli Klient nabył uprzednio licencje CEO uprawniające do korzystania z jednego lub większej liczby Programów udostępnionych w ramach oferty Dual Entitlement, to w okresie subskrypcji usługi IBM SaaS uzyskanej z użyciem oferty Dual Entitlement liczba uprawnień wskazana w dokumencie PoE Klienta będzie się zaliczać do wymaganej liczby licencji CEO dla wszystkich Użytkowników CEO w Przedsiębiorstwie Klienta, którą Klient musi utrzymywać, zgodnie z postanowieniami pierwszego akapitu *Paragrafu 3.7 – Kategorie Produktów CEO* Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage (Z125-5831-09).
- e. Jeśli Klient ma obowiązującą umowę Subskrypcji i Wsparcia w odniesieniu do nabytych wcześniej licencji na Programy, przy czym są to te same Programy, które zostały wyszczególnione w sekcji opisu usługi w niniejszych „Warunkach Używania”, IBM zgadza się świadczyć Klientowi dalsze usługi Subskrypcji i Wsparcia bez dodatkowych opłat, do maksymalnej liczby licencji stanowiących ekwiwalent uprawnień w ramach usługi IBM SaaS. Subskrypcja i Wsparcie będą świadczone na

warunkach Umowy obowiązującej w odniesieniu do takich licencji i będą dostępne w okresie subskrypcji usługi IBM SaaS w ramach oferty Dual Entitlement.

Jeśli liczba uprawnień w ramach oferty Dual Entitlement jest niższa niż liczba wszystkich licencji Klienta na każdy taki Program, Klient ma obowiązek odnowić Subskrypcję i Wsparcie dla pozostałych licencji na Programy.

Jeśli Klient postanowi nadal używać całości lub części nabytych wcześniej licencji na Programy, dla których nie opłacono Subskrypcji i Wsparcia po zakończeniu okresu obowiązywania subskrypcji Dual Entitlement, może wznowić usługę Subskrypcji i Wsparcia na takie wcześniej uzyskane Programy, zamawiając Przywrócenie Subskrypcji i Wsparcia Oprogramowania oraz uiszczając opłatę za tę opcję.

6.2 Dodatkowe ograniczenia

W uzupełnieniu do ograniczeń określonych w Umowie Klient nie może:

- a. korzystać z usługi IBM SaaS na zasadzie „tranzytowej”, w celu organizowania współpracy między zewnętrznymi użytkownikami bez aktywnego udziału Klienta;

6.3 Warunki uprawniające do używania usługi IBM SmartCloud Notes

Używanie usługi IBM SmartCloud Notes przez Klienta jest uzależnione od uzyskania jednego z następujących uprawnień:

- a. dokumentu Proof of Entitlement for IBM SmartCloud Notes lub IBM Connections Cloud S1; lub
- b. dokumentu Proof of Entitlement for IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up lub IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections;
- c. dokumentu Proof of Entitlement oraz aktywnej Subskrypcji i Wsparcia dla każdego Autoryzowanego Użytkownika w odniesieniu do jednego z następujących programów: IBM Domino Enterprise — Dostęp Klientki; IBM Domino Messaging — Dostęp Klientki; IBM Domino Messaging Express; IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Uwaga dotycząca konferencji

PRODUKTY IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD I IBM CONNECTIONS CLOUD S2 MOGĄ UMOŻLIWIĆ NAGRYWANIE KONFERENCJI PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW USŁUGI IBM SAAS. USTAWODAWSTWA NIEKTÓRYCH KRAJÓW MOGĄ WYMAGAĆ WCZEŚNIEJSZEJ ZGODY OSÓB FIZYCZNYCH NA NAGRYWANIE ICH WYPOWIEDZI. Klient ma obowiązek zapewnić, aby Użytkownicy usługi IBM SaaS uzyskali wszelkie wymagane pozwolenia i ujawnili wszelkie wymagane informacje przed nagraniem konferencji.

6.5 Uwaga dotycząca filtrowania Zawartości

Produkty IBM SmartCloud Notes i IBM Web Mail Cloud stosują narzędzia służące do monitorowania usługi IBM SaaS, analizowania spamu i ataków wirusowych oraz stosowania prawnie zastrzeżonych oraz standardowych środków technologicznych w celu filtrowania lub blokowania Zawartości, która może mieć charakter niepożądany i masowy lub szkodliwy. IBM zastrzega sobie prawo (ale nie jest zobowiązany) do blokowania wymiany danych z innymi podmiotami w Internecie, a także do przesiewania, przeglądania, oznaczania flagą, filtrowania, modyfikowania, odrzucania i usuwania całości lub części Zawartości. Takie narzędzia zostaną zastosowane do domeny Klienta tylko wtedy, gdy: 1) Klient zażąda od IBM aktywacji tych narzędzi dla danej domeny; a także 2) gdy 50% użytkowników powiązanych z daną domeną aktywnie korzysta z usługi IBM SaaS.

6.6 Użytkowanie przez Gości

Użytkownik-Gość to Użytkownik usługi IBM SaaS, który został upoważniony przez Klienta do uzyskiwania dostępu do tej usługi IBM SaaS w celu wymiany danych z Klientem bądź do korzystania z niej w imieniu Klienta. Wszyscy Użytkownicy-Goście muszą być Autoryzowanymi Użytkownikami. Uzyskiwanie dostępu do usługi IBM SaaS i korzystanie z niej przez Użytkowników-Gości Klienta może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące usługi IBM SaaS; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania danej usługi IBM SaaS przez takich Użytkowników-Gości.

6.7 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Oferty typu Step-up są przeznaczone wyłącznie dla tych Klientów, którzy uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step-up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

Usługa Step-up SaaS nie obejmuje Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego z nią programu IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) usługi Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego programu IBM. W Okresie Subskrypcji usługi SaaS w wersji Step-up Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi SaaS w wersji Step-up. Klient traci prawo do używania usługi SaaS w wersji Step-up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanego programu IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego programu IBM.

6.8 Warunki Oracle dotyczące Connections Docs i Connections Meetings

Usługa IBM SaaS obejmuje technologię filtrowania i wyświetlania dokumentów Outside In (zwaną dalej „Technologią Outside In”) dostarczaną przez firmę Oracle USA Inc. (zwaną dalej „Oracle”). Termin „Technologia Outside In” obejmuje wszelkie technologie, na które firma Oracle uzyskała licencje od jej dostawców. Termin „dostawca IBM” użyty w niniejszych Warunkach Używania oraz w umowie, której one podlegają, obejmuje również firmę Oracle i jej dostawców. W uzupełnieniu do niniejszych Warunków Używania oraz warunków umowy, której one podlegają, korzystanie z Technologii Outside In wiąże się z zaakceptowaniem przez Klienta następujących warunków dodatkowych: (1) Oracle USA Inc. jest osobą trzecią będącą beneficjentem niniejszych Warunków Używania oraz umowy, której one podlegają; (2) Klient może przenieść subskrypcje usługi IBM SaaS na inny podmiot wyłącznie po przekazaniu IBM pisemnego powiadomienia z wyprzedzeniem oraz z zastrzeżeniem niniejszych Warunków Używania oraz warunków umowy, której one podlegają; (3) Klient nie może publikować wyników testów porównawczych Technologii Outside In bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody; (4) IBM może poinformować dostawców IBM o wynikach weryfikacji zgodności w zakresie dotyczącym komponentów tych dostawców; (5) w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo nie ma zastosowania ustawa Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA”).

6.9 Zabronione wykorzystanie

Sytuacje Wysokiego Ryzyka: Klient nie może korzystać z usługi IBM SaaS w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów usługi IBM SaaS mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiejkolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania usługi IBM SaaS do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania, lub innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.

6.10 Informacje o profilu użytkownika usługi IBM SaaS

W związku z używaniem przez Klienta usługi IBM SaaS Klient może skonfigurować usługę IBM SaaS w taki sposób, aby nazwy użytkowników usługi SaaS z organizacji Klienta były widoczne dla innych klientów korzystających z usługi IBM SaaS.

Poprzez wybór takiego ustawienia Klient zgadza się i potwierdza, że: (i) Użytkownicy usługi IBM SaaS mogą publikować swoje imiona i nazwiska, stanowiska, nazwy przedsiębiorstw i fotografie w ramach ich profilu (zwanego dalej „Profillem”), widocznego dla innych Użytkowników usługi IBM SaaS z organizacji Klienta lub ze społeczności użytkowników usługi IBM SaaS oraz (ii) Klient może w dowolnym czasie zażądać skorygowania lub usunięcia Profilu Użytkownika usługi IBM SaaS i żądanie to zostanie spełnione, przy zastrzeżeniu jednak, że usunięcie Profilu może uniemożliwić uzyskiwanie dostępu do usługi IBM SaaS.

6.11 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik usługi IBM SaaS będzie przysyłać Zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z usługą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik usługi IBM SaaS udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

6.12 Informacje cookie powiązane z usługą

Klient potwierdza, że usługa IBM SaaS wykorzystuje informacje cookie umieszczone na komputerach Użytkowników wyłącznie w celu ułatwienia trwałego uwierzytelniania sesji i wyboru trasy do usługi dla Użytkowników. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

6.13 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

6.14 Dane osobowe i zawartość podlegająca regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa zawartości podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub danych osobowych objętych szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą.

Niniejsza Usługa IBM SaaS jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania usługi IBM SaaS w centrum przetwarzania danych znajdującym się w Stanach Zjednoczonych. Usługa podlega Strategii ochrony prywatności IBM Privacy Shield dostępnej pod adresem http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – specyfikacja usługi IBM SaaS

Dodatek A

1. Elementy oferty

IBM oferuje omawiane elementy w ramach gotowych planów bądź jako usługi autonomiczne lub dodatki.

1.1 Pakietowa Oferta Usług IBM SaaS

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile apps, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, aplikacje Mobile apps, Guest Access

1.2 Autonomiczne Oferty Usług IBM SaaS

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

1.3 Dodatki do Oferty Usług IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	nd.	•	nd.	nd.
Connections Meetings Audio	•	•	nd.	nd.	•	nd.	nd.	nd.
Traveler for SmartCloud Notes	✓	nd.	nd.	nd.	nd.	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	nd.	nd.	nd.	nd.	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	nd.	nd.	nd.	nd.	•	•	•
Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy	•	•	•	•	nd.	•	nd.	nd.

- ✓ W zestawie
- Dostępne
- nd. Niedostępne

1.4 Oferty z podwójnym uprawnieniem – Dual Entitlement

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Subskrypcja usługi IBM Verse
- Uprawnienie do używania Licencji na Dostęp Klientki IBM Domino Messaging oraz produktu IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Subskrypcja usługi IBM Verse
- Uprawnienie do używania Licencji na Dostęp Klientki IBM Domino Enterprise oraz produktu IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Subskrypcja usługi Connections Cloud S1
- Uprawnienie do używania Licencji na Dostęp Klientki IBM Domino Enterprise oraz produktu IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Subskrypcja usługi Connections Cloud S1
- Uprawnienie do używania Licencji na Dostęp Klientki IBM Domino Enterprise oraz produktów IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Wszystkie funkcje produktu Connections Cloud S2
- Wszystkie funkcje produktu Connections Docs Cloud
- Wszystkie funkcje produktu IBM Verse
- Wszystkie funkcje produktu SmartCloud Notes
- Wszystkie funkcje produktu SmartCloud Notes Traveler

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Wszystkie funkcje produktu Connections Social
- Wszystkie funkcje produktu Connections Meetings Cloud (Enterprise Deployment)

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Społecznościowy panel kontrolny – biznesowa sieć społecznościowa Klienta w jednym widoku wraz z dostępem do aplikacji i spotkań. Użytkownik może także przeglądać wykaz zdarzeń i treści do wykorzystania w poszczególnych elementach prowadzonych prac, fora poświęcone usługom wsparcia, profile i informacje o pamięci masowej.
- Osoby – narzędzie do zarządzania profilami i danymi kontaktowymi w całej sieci biznesowej Klienta, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji.
- Przechowywanie i udostępnianie plików – narzędzia do przesyłania i przechowywania plików w centralnej bibliotece. Dzięki kontroli dostępu użytkownik może określić, które dane mają charakter prywatny, a które są przeznaczone dla innych osób i grup z prawem do odczytu lub zapisu. Udostępniane są także informacje o pliku, takie jak dane o aktualizacjach, historia wersji i pobierania, komentarze, znaczniki oraz informacje o operacjach pobrania i zwrócenia pliku (check-in/check-out). Dostępne do pobrania są wtyczki obsługujące przesyłanie plików z komputera desktop do chmury. Usługa obejmuje 1 TB pamięci masowej.
- Społeczności, blogi i materiały wiki – narzędzia do współpracy z wykorzystaniem współużytkowanych plików, czynności i zakładki. Użytkownik może tworzyć i udostępniać nowe społeczności o niestandardowych uprawnieniach, wyszukiwać zawartość we wszystkich społecznościach, wysyłać wiadomości e-mail do społeczności, opracowywać ankiety i zarządzać nimi, a także zakładać strony wiki, blogi (w tym blogi do kształtowania opinii) oraz fora dyskusyjne.
- Czynności – narzędzie dla zespołów, które umożliwia wykonywanie takich zadań, jak śledzenie działań do wykonania, czy też praca nad informacjami i czynnościami związanymi z określonym tematem lub spotkaniem.

- Wiadomości błyskawiczne – narzędzie do komunikacji w czasie rzeczywistym z wybranymi osobami i grupami. Klient może sprawdzać dostępność rozmówców, tworzyć odpowiednio dostosowane grupy i dodawać dane kontaktowe.
- Aplikacje Mobile apps dla produktów IBM Connections oraz IBM Sametime
- Dostęp dla gości – możliwość zaproszenia gości do pracy nad współużytkowaną zawartością z wykorzystaniem niektórych oferowanych przez omawianą usługę funkcji społecznościowych do współpracy i spotkań.

1.8 IBM Connections Files Cloud

Narzędzia do przesyłania, przechowywania i udostępniania plików w centralnej bibliotece. Dzięki kontroli dostępu użytkownik może określić, które dane mają charakter prywatny, a które są przeznaczone dla innych osób i grup z prawem do odczytu lub zapisu. Istnieje możliwość zarządzania profilami i danymi kontaktowymi w całej sieci biznesowej zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji Klienta, a także zapraszania gości do przeglądania udostępnianej zawartości lub pracowania na niej. Ponadto dostępne są wtyczki umożliwiające przesyłanie plików z komputera desktop do chmury oraz aplikacje dla urządzeń mobilnych umożliwiające uzyskiwanie dostępu do plików za pomocą takiego urządzenia. Pliki są synchronizowane między komputerem desktop a urządzeniami mobilnymi użytkownika. Usługa obejmuje 1 TB pamięci masowej.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Internetowe spotkania w dostępnej na każde żądanie sali konferencyjnej, która nie wymaga rezerwowania. Obsługa wielu prezenterów, ankiet i czatu oraz współużytkowanie aplikacji i pulpitu. Nabywając tę usługę, można organizować spotkania z udziałem maksymalnie 14 uczestników, 199 uczestników lub 999 uczestników. Dostępna jest także wersja Enterprise Deployment, w przypadku której uczestnicy wewnętrzni dokonują subskrypcji usługi. W każdym zebraniu możliwy jest nieograniczony udział osób spoza przedsiębiorstwa Klienta.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Wiadomości błyskawiczne z listą kontaktów, sprawdzaniem dostępności oraz połączeniami audio i wideo punkt-punkt, dostępne za pośrednictwem przeglądarki. Powiadomienia wbudowane w aplikacje klienckie, samodzielne klienckie lub mobilne.

1.11 IBM Verse

- Poczta elektroniczna, kalendarz i informacje kontaktowe w chmurze, z interfejsem WWW, w tym śledzenie działań wymagających uwagi, rozpoznawanie istotnych osób i zawartości na podstawie analiz, możliwość zapoznania się z zawartością załączników i plików produktu Connections w tym samym interfejsie, usługi analiz zespołowych, obsługa wątkowania rozmów prowadzonych za pomocą poczty elektronicznej, oraz uprawnienie do korzystania z klienta IBM Notes (wymaga pobrania oddzielnego oprogramowania).
- Każdy użytkownik tej usługi IBM SaaS uzyskuje dedykowaną skrzynkę pocztową o pojemności 50 gigabajtów.
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Zintegrowany komunikator
- Możliwość przesyłania, przechowywania i udostępniania plików osobistych
- 30 gigabajtów na pliki osobiste
- Publikowanie i przeglądanie aktualizacji statusu
- Możliwość utworzenia profilu i pracy z profilami w ramach organizacji i sieci Klienta
- Aplikacja dla urządzeń mobilnych do obsługi rozwiązania Verse
- Dostęp do poczty elektronicznej przez interfejs WWW produktu IBM Verse lub SmartCloud Notes
- Oferta obejmuje jedno uprawnienie IBM Domino Enterprise Client Access (dostęp kliencki) na użytkownika Verse. Dzięki temu użytkownicy IBM Notes mogą uzyskiwać dostęp kliencki do produktu IBM Verse i IBM SmartCloud Notes oraz zainstalowanych lokalnie aplikacji IBM Domino.
- Klient może korzystać z produktu Domino Enterprise Server bez opłat, wdrażając go w ramach następujących zastosowań:
 - jako serwer tranzytowy,

- do synchronizacji katalogów,
- do obsługi sal i rezerwacji,
- do kierowania poczty,
- do obsługi aplikacji innych firm, używanych wyłącznie na potrzeby poczty (takich jak programy antywirusowe, antyspamowe, chroniące przed utratą danych, zapewniające zaawansowane wykrywanie zagrożeń, albo służące do archiwizacji i zapewniania zgodności z przepisami),
- bazy danych poczty przychodzącej,
- współużytkowane skrzynki pocztowe,
- do obsługi oprogramowania Traveler.
- W przypadku wszelkich innych zastosowań produktu Domino Enterprise Server Klient musi nabyć osobne uprawnienie.
- Skrzynki pocztowe są dostarczane do użytku przez poszczególnych Autoryzowanych Użytkowników i nie wolno ich wykorzystywać do agregacji skrzynek lub innych funkcji związanych z obsługą poczty masowej.

1.12 IBM SmartCloud Notes

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych narzędzia IBM Notes w chmurze za pomocą klienta (oferta obejmuje pobranie oprogramowania) i przez interfejs WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza. Dla konta przedsiębiorstwa Klienta można ustawić konfigurację hybrydową (zintegrowaną z istniejącym u Klienta środowiskiem Domino) lub konfigurację wyłącznie usługową.
- Zintegrowany komunikator
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Dedykowana skrzynka pocztowa o pojemności 50 gigabajtów dla każdego użytkownika tej usługi IBM SaaS
- Oferta obejmuje jedno uprawnienie IBM Domino Enterprise Client Access (dostęp kliencki) na użytkownika SmartCloud Notes. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do zainstalowanych na miejscu aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki lub klienta IBM Notes.
- Klient może korzystać z produktu Domino Enterprise Server bez opłat, wdrażając go w ramach następujących zastosowań:
 - jako serwer tranzytowy,
 - do synchronizacji katalogów,
 - do obsługi sal i rezerwacji,
 - do kierowania poczty,
 - do obsługi aplikacji innych firm, używanych wyłącznie na potrzeby poczty (takich jak programy antywirusowe, antyspamowe, chroniące przed utratą danych, zapewniające zaawansowane wykrywanie zagrożeń, albo służące do archiwizacji i zapewniania zgodności z przepisami),
 - bazy danych poczty przychodzącej,
 - współużytkowane skrzynki pocztowe,
 - do obsługi oprogramowania Traveler.
 - W przypadku wszelkich innych zastosowań produktu Domino Enterprise Server Klient musi nabyć osobne uprawnienie.
- Skrzynki pocztowe są dostarczane do użytku przez poszczególnych Autoryzowanych Użytkowników i nie wolno ich wykorzystywać do agregacji skrzynek lub innych funkcji związanych z obsługą poczty masowej.

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych w chmurze wyłącznie za pomocą przeglądarki WWW. Funkcje tego narzędzia obejmują automatyczne uzupełnianie adresów i dostosowywanie folderów poczty, a także delegowanie uprawnień do poczty i kalendarza.
- Skrzynka pocztowa o pojemności 1 GB (wyłącznie dla standardowych szablonów wiadomości e-mail udostępnianych w ramach usługi)
- Ochrona przed wirusami i spamem
- Produkt IBM SmartCloud Notes Entry nie obsługuje klienta IBM Notes ani dostępu przy użyciu protokołu IMAP lub w trybie bez połączenia. Ponadto Klient nie może zamówić opcjonalnych usług migracji istniejących wiadomości e-mail do wykupionej usługi. Nie przewidziano również możliwości korzystania z usług Blackberry przy użyciu konta subskrybenta.
- Oferta obejmuje jedną licencję czasową na produkt IBM Domino Enterprise Client Access dla każdego użytkownika narzędzia SmartCloud Notes Entry. Dzięki temu użytkownicy mogą uzyskać dostęp do zainstalowanych na miejscu aplikacji IBM SmartCloud Notes i IBM Domino przy użyciu przeglądarki.
- Klient może korzystać z produktu Domino Enterprise Server bez opłat, wdrażając go w ramach następujących zastosowań:
 - jako serwer tranzytowy,
 - do synchronizacji katalogów,
 - do obsługi sal i rezerwacji,
 - do kierowania poczty,
 - do obsługi aplikacji innych firm, używanych wyłącznie na potrzeby poczty (takich jak programy antywirusowe, antyspamowe, chroniące przed utratą danych, zapewniające zaawansowane wykrywanie zagrożeń, albo służące do archiwizacji i zapewniania zgodności z przepisami),
 - bazy danych poczty przychodzącej,
 - współużytkowane skrzynki pocztowe,
 - do obsługi oprogramowania Traveler.
 - W przypadku wszelkich innych zastosowań produktu Domino Enterprise Server Klient musi nabyć osobne uprawnienie.
- Skrzynki pocztowe są dostarczane do użytku przez poszczególnych Autoryzowanych Użytkowników i nie wolno ich wykorzystywać do agregacji skrzynek lub innych funkcji związanych z obsługą poczty masowej.

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Rozwiązanie z interfejsem WWW do obsługi poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych. Skrzynka odbiorcza zawiera widok wiadomości oraz utworzone przez system lub przez użytkownika foldery, w których można umieszczać elementy metodą „przeciągnij i upuść”. Przewidziano także obsługę osobistych i firmowych kalendarzy oraz list kontaktów.
- Każdemu użytkownikowi przysługuje skrzynka pocztowa o pojemności 25 GB.

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Najwyższej jakości usługi wsparcia, w tym priorytetowa obsługa oraz krótszy czas odpowiedzi na zgłaszane problemy.

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Obejmuje wszystkie funkcje wsparcia na poziomie zaawansowanym (oferta Advanced Support), a dodatkowo także obsługę ze strony menedżera wsparcia premium w języku miejscowym, wsparcie prewencyjne i niestandardowe materiały dostarczane.

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Jednorazowa usługa konfiguracyjna, polegająca na świadczeniu zdalnego wsparcia przy migracji wiadomości e-mail, kalendarzy i kontaktów rozwiązania Notes.

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i narzędzia do tworzenia prezentacji ze wsparciem współpracowników w czasie rzeczywistym oraz możliwością prowadzenia dyskusji i zamieszczania kontekstowych komentarzy. Rozwiązanie to jest także wyposażone w funkcje produktu IBM Connections Social Cloud do zarządzania wersjami plików.

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Rozwiązanie do prowadzenia konferencji WWW z wykorzystaniem technologii VoIP lub połączeń płatnych bądź bezpłatnych. Wszyscy użytkownicy mogą przyłączać się za pomocą komputera lub telefonu, aby słyszeć rozmowy i uczestniczyć w nich oraz nagrywać i odtwarzać przebieg spotkania. Lista obszarów i powiązanych z nimi krajów jest dostępna pod adresem https://www-10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Klient może dokonać subskrypcji w tym serwisie wiki, aby otrzymywać powiadomienia o ewentualnych aktualizacjach.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Udostępnianie poczty elektronicznej, kalendarza i listy kontaktów w obsługiwanych urządzeniach mobilnych. Obsługa synchronizacji ręcznej, dwukierunkowej, zautomatyzowanej lub opartej na technologii push w zakresie wiadomości e-mail, elektronicznych kalendarzy oraz danych kontaktowych.

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

Funkcje archiwizowania poczty elektronicznej oraz komputerowego badania danych. Za pomocą udostępnionego interfejsu WWW użytkownik może klasyfikować, indeksować, wyszukiwać i odtwarzać treść korespondencji lub jej fragmenty bez ograniczeń co do rozmiaru pamięci masowej. W zestawie uwzględniono obsługę takich zagadnień, jak zasady przechowywania danych, prawny obowiązek przechowywania dokumentów oraz zapis kontrolny.

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Funkcje archiwizowania poczty elektronicznej oraz komputerowego badania danych. Za pomocą udostępnionego interfejsu WWW użytkownik może klasyfikować, indeksować, wyszukiwać i odtwarzać treść korespondencji lub jej fragmenty. W zestawie uwzględniono obsługę takich zagadnień, jak zasady przechowywania danych, prawny obowiązek przechowywania dokumentów oraz zapis kontrolny (3 GB na użytkownika) agregowany w ramach całego przedsiębiorstwa Klienta.

1.23 Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy

Dodatkowa pamięć masowa na potrzeby współpracy.

1.24 Rozwiązania mobilne

W odpowiednich sklepach z oprogramowaniem dostępne są rodzime aplikacje dla produktów IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings oraz IBM Traveler for SmartCloud Notes w urządzeniach mobilnych.

2. Wsparcie

Wsparcie techniczne dla usług IBM Connections Cloud pomaga użytkownikom w osiągnięciu maksymalnych korzyści z usług IBM SaaS. Dzięki zdalnemu kontaktowi ze specjalistami działu wsparcia IBM odpowiedni personel Klienta zyskuje dodatkową pomoc przy problemach z usługą IBM SaaS, których nie udało się rozwiązać samodzielnie. Dostęp do wsparcia standardowego dla usług IBM Connections Cloud stanowi część usług IBM SaaS opisanych powyżej. Wsparcie zaawansowane dla usług IBM Connections Cloud stanowi natomiast autonomiczną usługę oferowaną za dopłatą.

Standardowe wsparcie techniczne dla usług IBM Connections Cloud obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1 oraz wsparcie eskalacyjne w przypadku innych poziomów istotności.

Wsparcie zaawansowane dla usług IBM Connections Cloud obejmuje wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1, wsparcie eskalacyjne z priorytetową obsługą w przypadku innych poziomów istotności, krótsze docelowe czasy odpowiedzi oraz dodatkowe usługi wsparcia.

Jeśli usługi IBM SaaS Connections zostały nabyte u resellera, wsparcie może podlegać odmiennym warunkom. W takim przypadku dodatkowych informacji udziela reseller.

2.1 Obowiązki Klienta

Klient zapewni pierwszy poziom wsparcia dla użytkowników końcowych. W ramach tego obowiązku należy dołożyć uzasadnionych ekonomicznie starań, aby udzielić odpowiedzi na dotyczące Usług pytania lub problemy wykryte bądź zgłoszone przez pracowników Klienta lub podmiot zewnętrzny.

Klient imiennie wyznaczy administratorów i umożliwi im kontakt z personelem wsparcia IBM. Wyznaczeni administratorzy będą pracownikami Klienta lub osobami mianowanymi przez niego. Klient dopilnuje, aby wyznaczeni administratorzy mieli wysokie kwalifikacje w obszarze usług IBM Connections Cloud, sieci oraz technologii przeglądarek lub programów-klientów. Ponadto w związanej z usługą IBM SaaS strukturze organizacyjnej firmy wyznaczeni administratorzy będą pełnić rolę administratora lub asystenta administratora.

Klient wyznaczy liczbę administratorów wystarczającą do obsługi autoryzowanych użytkowników Klienta zgodnie z poniższymi zasadami:

- a. od 1 do 1000 autoryzowanych użytkowników – maksymalnie trzech administratorów,
- b. od 1000 do 10 000 autoryzowanych użytkowników – maksymalnie sześciu administratorów,
- c. powyżej 10 000 autoryzowanych użytkowników - siedmiu administratorów oraz maksymalnie jeden dodatkowy administrator dla każdej kolejnej grupy 10 000 autoryzowanych użytkowników.

2.2 Obowiązki IBM

IBM udostępni wyznaczonym administratorom Klienta ds. IBM Connections Cloud usługi wsparcia eskalacyjnego oraz wsparcia dla problemów o poziomie istotności 1. Dane kontaktowe oraz informacje o godzinach dostępności wsparcia można znaleźć w serwisie WWW wsparcia pod adresem <http://ibmcloud.com/social/support>.

2.2.1 Wsparcie dla problemów o poziomie istotności 1

Zespół wsparcia technicznego do usługi IBM Connections Cloud będzie przyjmował zgłoszenia dotyczące problemów o poziomie istotności 1 przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia. IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby reagować na takie zgłoszenia w dwie godziny.

Poziom istotności 1 definiuje się jako problem, w przypadku którego:

- ustalono, że Usługa jest niedostępna dla wszystkich Użytkowników IBM SaaS; lub
- ważny element Usługi nie może zostać uruchomiony przez żadnego Użytkownika IBM SaaS; lub
- znaczna część Użytkowników IBM SaaS w firmie Klienta nie może korzystać z Usługi, co prowadzi do krytycznych zakłóceń w działalności biznesowej Klienta.

Poziom istotności 1 nie dotyczy niedostępności Usługi w okresie planowanych przestoju oraz problemów spowodowanych aplikacjami Klienta lub innych firm bądź też sprzętem lub danymi Klienta.

2.2.2 Poziom istotności

Definicje wszystkich poziomów istotności wraz z przykładami można znaleźć w serwisie wiki dotyczącym wsparcia do usługi Connections Cloud. Lokalizacja, w której opublikowano definicje poziomów istotności może okresowo ulegać zmianie. Poziom istotności będzie przypisywany do wszystkich zgłoszeń serwisowych na podstawie opublikowanych definicji.

2.2.3 Wsparcie eskalacyjne

IBM będzie świadczyć wsparcie eskalacyjne w przypadku problemów dotyczących usług IBM Connections Cloud, których nie udało się rozwiązać wyznaczonym administratorom w firmie Klienta.

2.2.4 Godziny kontaktu w sprawie wsparcia

Stosowane przez IBM docelowe czasy odpowiedzi i godziny kontaktu w sprawie wsparcia zależą od istotności zgłoszenia serwisowego oraz od poziomu uprawnień do wsparcia.

- W przypadku problemów o poziomie istotności innym niż 1 standardowe godziny kontaktu w sprawie wsparcia pokrywają się z powszechnie przyjętymi godzinami roboczymi w kraju, w którym zlokalizowana jest organizacja Klienta. Lokalizacja ta została określona na stronie profilu z ustawieniami konta organizacji na potrzeby usługi IBM SaaS. Godziny kontaktu w poszczególnych krajach są obecnie opublikowane w sekcji z informacjami kontaktowymi na stronie <http://IBMcloud.com/social/support>.

- Godziny kontaktu w sprawie wsparcia zaawansowanego dla problemów o poziomie istotności innym niż 1 to przedział od 20:00 w niedzielę amerykańskiego czasu wschodniego do 20:00 w piątek amerykańskiego czasu wschodniego, z wyjątkiem wybranych dni ustawowo wolnych od pracy.
- W przypadku problemów o poziomie istotności 1 godziny kontaktu w sprawie wsparcia standardowego i zaawansowanego obejmują całą dobę we wszystkie dni tygodnia i roku.

2.2.5 Docelowe czasy reakcji personelu wsparcia

IBM zamierza udzielać wstępnej odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe w przedziale czasowym opublikowanym jako docelowy czas odpowiedzi. Wstępna odpowiedź udzielona przez IBM może być potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, lecz może także doprowadzić do rozwiązania problemu lub stworzyć podstawę do określenia, jakie dodatkowe działania są niezbędne, by technicznie rozwiązać problem.

Przegląd docelowych czasów reakcji dla wsparcia technicznego do usług Connections Cloud

	Wsparcie standardowe	Wsparcie zaawansowane i premium
Poziom istotności 1	W dwie godziny (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)	W 30 minut (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)
Poziom istotności 2	W 2 godziny robocze	W 1 godzinę
Poziom istotności 3	W 2 godziny robocze	W 2 godziny
Poziom istotności 4	W 2 godziny robocze	W 2 godziny

2.2.6 Obsługiwane języki

Przy współpracy z działami wsparcia i projektowania IBM powszechnie używany będzie język angielski, chyba że w serwisie WWW wsparcia dla usługi Connections Cloud określono inaczej. Aby zapewnić możliwie najszybsze przetwarzanie zgłoszonych problemów, IBM wymaga, aby upoważnione osoby kontaktowe po stronie Klienta w razie potrzeby skutecznie porozumiewały się w języku angielskim stosowanym w środowisku biznesowym.

2.2.7 Dodatkowe usługi wsparcia zaawansowanego

Dodatkowe usługi świadczone Klientom korzystającym ze wsparcia zaawansowanego to między innymi:

- Możliwość telefonicznego lub elektronicznego kontaktu z Działem Wsparcia Technicznego IBM w przypadku problemu o dowolnym poziomie istotności.
- Dostęp do zespołu opiekunów Klienta korzystającego ze wsparcia zaawansowanego za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub komunikatora w celu uzyskania praktycznej pomocy. Dotyczy to pytań o nowe funkcje, porad w sprawie wdrażania i wprowadzania rozwiązań, przeglądów i szkoleń na żywo oraz dostępu do społeczności ds. wsparcia zaawansowanego, gdzie można znaleźć specjalistyczne treści pomocnicze.

3. Tworzenie kopii zapasowej i usuwanie skutków katastrofy

IBM posiada ośrodek odtwarzania po awarii położony w odległej geograficznie lokalizacji względem podstawowego centrum przetwarzania danych. Ośrodek ten jest wyposażony w niezbędne zasoby sprzętu i oprogramowania oraz w połączenia z Internetem na wypadek gdyby narzędzia produkcyjne IBM w podstawowym centrum przetwarzania danych stały się niedostępne.

W przypadku wystąpienia okoliczności o charakterze katastrofy, definiowanego jako „Siła Wyższa”, czyli zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność usługi IBM SaaS, na które IBM nie ma wpływu, IBM przywróci dostęp Klienta do usługi IBM SaaS w sposób opisany poniżej. IBM udostępni sprzęt, oprogramowanie i infrastrukturę sieciową, aby umożliwić Klientowi wznowienie dostępu do usługi IBM SaaS w ciągu 12 godzin od zgłoszenia awarii. Środowisko zostanie odtworzone z ostatniej kopii zapasowej Zawartości w taki sposób, aby utrata Zawartości po odtworzeniu zbioru nie przekraczała danych z 8 godzin.

4. Pobieranie i usuwanie danych

IBM będzie przechowywał dane przez maksymalnie 90 dni od daty wygaśnięcia subskrypcji. Przed wygaśnięciem subskrypcji klienci mogą wyodrębnić swoje dane dotyczące rozwiązań społecznościowych przy użyciu funkcji pobierania zawartości dostępnych w ramach usługi lub opublikowanego interfejsu API (<https://www.ibm.com/social>). Wyodrębnianie danych dotyczących poczty jest rozliczane według stawek za czas i materiały, mających zastosowanie wobec usług doradztwa. Dane o preferencjach użytkownika oraz inne metadane, w szczególności podpisy w wiadomościach e-mail, reguły przekazywania wiadomości e-mail, filtry poczty elektronicznej czy opcje wyświetlania kalendarza, nie są dostępne przez interfejs API. Jeśli dane te będą potrzebne, IBM dostarczy je w uzgodnionym formacie po zakończeniu okresu subskrypcji lub okresu próbnego. Rozliczenie z tego tytułu będzie oparte na stawkach za czas i materiały. IBM musi otrzymać pisemne powiadomienie w sprawie potrzebnych danych najpóźniej w dniu zakończenia okresu subskrypcji. Jeśli klient nie zażąda zwrotu danych, IBM skasuje je i uniemożliwi ich odtworzenie zgodnie ze sprawdzonymi procedurami branżowymi.

5. Komunikacja

Dział IBM Customer Services Group przesyła Klientom wiadomości dotyczące następujących zagadnień:

a. Poprawki serwisowe

Powiadomienia w sprawie widocznych zmian w usłudze, nowych opcji lub żądań ze strony IBM są przesyłane pocztą elektroniczną do administratorów Klienta, aby zapewnić dalsze pełne wykorzystanie usług. Termin ich wysłania zazwyczaj przypada dwa tygodnie przed weekendem, w którym wprowadzana jest nowa wersja usługi, jeśli nie jest wymagane podjęcie żadnych czynności przez Klienta. W przypadku gdy konieczne jest wprowadzenie zmian w sieci, przygotowanie instruktażu dla użytkowników lub wykonanie innych działań, powiadomienia są przekazywane z dłuższym wyprzedzeniem.

b. Powiadomienia w sprawie serwisowania

Klient otrzymuje wiadomości e-mail z potwierdzeniem wykorzystania zarezerwowanych lub zaplanowanych przerw na serwisowanie. Zazwyczaj są one wysyłane z trzydniowym wyprzedzeniem, aby przypomnieć o zbliżającym się terminie. Po zakończeniu serwisowania do Klienta wysyłane jest uzupełniające powiadomienie o wyniku wykonanych prac. Informacje o najbliższej przerwie na serwisowanie można również znaleźć pod adresem <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. W odróżnieniu od imiennie określonych administratorów i odbiorców, subskrybenci nie otrzymują specjalnych powiadomień e-mail. O przerwie na serwisowanie dowiadują się z komunikatu wyświetlanego w przeglądarce z trzydniowym wyprzedzeniem.

c. Powiadomienia o wydarzeniach

Dział IBM Customer Services Group będzie niezwłocznie powiadamiał Klientów wieloma kanałami komunikacyjnymi (przez stronę WWW z informacjami o statusie centrum przetwarzania danych, wiadomości SMS dostępne zależnie od subskrypcji oraz zwykle, często wysyłane wiadomości e-mail) o statusie odtwarzania usługi. Zazwyczaj powiadomienia te są wysyłane po potwierdzeniu przez IBM wystąpienia problemu, w czasie trwania wydarzenia oraz po jego zakończeniu. Dzięki temu Klient odpowiednio dowiaduje się o podjęciu prac oraz o przywróceniu usługi do poprawnego stanu. Klienci otrzymują też powiadomienia dotyczące wydarzeń, których skutki są odczuwane przez wszystkich użytkowników usługi. IBM może nie wysyłać powiadomień w przypadku mniej istotnych problemów lub problemów, które dotyczą jednego bądź kilku Klientów.