

IBM Connections Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:

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

如互有牴觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- 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 (用戶端下載, 以搭配 IBM SmartCloud Notes 一併使用)
- 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. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售：

- 授權使用者** - 是購買 IBM SaaS 供應項目所需的一種計量單位。一個「授權使用者」係指有權存取 IBM SaaS 的特定人員。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取 IBM SaaS 供應項目的「授權使用者」取得個別的專用授權。「授權使用者」的授權只有該「授權使用者」才能使用，而且既不能共用，也不能重新指派，除非要將「授權使用者」之授權永久轉讓給另一個人員。
- 分鐘** - 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。應在「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋 IBM SaaS 所使用全部或部分「分鐘」數量總數的「分鐘」授權。

3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。

3.2 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

3.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

3.4 依使用付款計費

依使用付款計費將明訂於「交易文件」中，將依「交易文件」規定的費率，對「客戶」開立發票。

4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

IBM SaaS 授權期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 IBM SaaS 是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日四十五日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供 IBM SaaS，至「客戶」提供四十五日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述四十五日日期間到期之日當月底。

5. 技術支援

「訂用期間」會包括 IBM SaaS 的技術支援。技術支援選項詳述於下列網址：

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

技術支援未涵蓋的項目

技術支援不包括下列情況的協助：

- 應用程式之設計及開發；
- 「客戶」非在指定的作業環境中使用 IBM SaaS 所引起的問題；或
- 協助「客戶」或第三人之產品及服務，或由於使用 IBM SaaS 時，與「客戶」或第三人之產品或服務所引起的問題。

6. IBM SaaS 供應項目附加條款

6.1 雙重授權供應項目

若 IBM SaaS 供應項目載明為「雙重授權」，「客戶」將享有在「客戶」所選環境中使用 IBM SaaS、本「使用條款」服務說明一節中特定「IBM 程式」之使用授權、以及對特定「程式」享有技術支援與「程式」升級之使用權與存取權。「客戶」可使用特定「程式」及享有技術支援與「程式」升級，惟「客戶」需繼續訂用 IBM SaaS。

IBM SaaS 雙重授權供應項目之使用，受下列條款與限制之拘束：

- a. 「客戶」對前項「程式」之使用，其授權係依國際程式「授權合約條款(International Program License Agreement)」及各該「程式」所附對應「授權手冊(License Information)」之規定提供。
- b. 「客戶」得使用「雙重授權」供應項目所提供之「程式」及技術支援與「程式」升級，惟受下列所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」(Z125-5831-09) 條款之拘束：
 - (1) 第 3 節 - 程式及 IBM 軟體產品更新與技術支援之前三段；及
 - (2) 第 3.8 節 - IBM 軟體產品更新與技術支援 ("S&S") 之第三段與第四段。
- c. 於「客戶」之 IBM SaaS 訂用結束時，「客戶」需從其系統移除「雙重授權」供應項目所提供之一切「程式」並銷毀一切複本。
- d. 「客戶」對所取得「雙重授權」供應項目之 IBM SaaS 總數之使用，得分為對 IBM SaaS 之使用及對「雙重授權」供應項目所提供「程式」之使用。「客戶」於任何特定時間所為之使用，不得逾依「客戶」權利證明書之規定取得之授權總數。「客戶」所為之使用逾越權利證明書所定授權數量者，應支付「交易文件」所定超額使用費。就內含 IBM Domino 企業伺服器之雙重授權供應項目，「客戶」得為支援雙重授權供應項目授權使用者之 Domino 應用程式就地部署之遞送，而部署不限數量之 IBM Domino 企業伺服器，且無需額外費用。如「客戶」先前取得之 CEO 授權授予「客戶」使用「雙重授權」供應項目所提供之一個或多個「程式」之權利者，則儘管取得之 IBM SaaS 係訂用「雙重授權」供應項目，「客戶」權利證明書所指定之授權數量，應計入為「客戶」應依「IBM International Passport Advantage 合約」(Z125-5831-09) 第 3.7 節 - CEO 產品種類第一段之規定，就「客戶企業」內一切所適用之 CEO 使用者，維持足夠數量之 CEO 授權之該規定，所需維持之授權數量。
- e. 如「客戶」已使先前所取得「程式」授權之「產品更新與技術支援」(S&S) 生效，且該等「程式」同於本使用條款服務說明一節所載明之「程式」者，IBM 同意於「客戶」訂用 IBM SaaS 雙重授權供應項目之期間，為「客戶」持續提供 S&S，且不收取額外費用，所適用之數量不得逾越同於 IBM SaaS 授權之「程式」授權數量，且受該等授權所適用之「合約」條款拘束。

「雙重授權」供應項目之授權數量少於各該「程式」之一切「客戶」程式授權者，「客戶」應負責展延該剩餘程式授權之「產品更新與技術支援」(S&S)。

如「客戶」選擇繼續使用其先前所取得於「雙重授權」供應項目之訂用結束後不就「產品更新與技術支援」(S&S) 費用予以計費之「程式」授權之全部或部分者，「客戶」於訂購「軟體產品更新與技術支援復原」且支付款項後，即可回復「客戶」先前所取得「程式」之 S&S。

6.2 其他限制

除了「合約」中所約定的限制外，「客戶」也不得：

- a. 未經「客戶」的主動參與，「經由」使用 IBM SaaS 以管理外部來賓使用者之間的協同作業。

6.3 IBM SmartCloud Notes 授權條件

「客戶」可以使用 IBM SmartCloud Notes 的條件為已取得下列其中一個授權：

- a. IBM SmartCloud Notes 或 IBM Connections Cloud S1 之「權利證明書 (PoE)」；
或
- b. IBM SmartCloud Notes Step Up 或 IBM Connections Cloud S1 Step Up 或 IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections 之「權利證明書 (PoE)」；及

- c. 每個「授權使用者」針對下列其中一個「程式」取得的「權利證明書 (PoE)」及作用中「產品更新與技術支援」：IBM Domino Enterprise Client Access 或 IBM Domino Messaging Client Access 或 IBM Domino Messaging Express 或 Collaboration Express。

6.4 有關會議的注意事項

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD 及 IBM CONNECTIONS CLOUD S2 可讓 IBM SAAS 使用者錄製會議。某些管轄權地區之法律可能會要求於錄製個人通訊之前，需事先取得其同意。「客戶」將確保「IBM SaaS 使用者」於錄製會議之前取得一切必要的同意，並揭露一切必要的資訊。

6.5 有關內容過濾的注意事項

IBM SmartCloud Notes 及 IBM Web Mail Cloud 會使用工具來監視 IBM SaaS、調查垃圾郵件及病毒攻擊，以及套用所有權及產業標準技術措施，以便封鎖或過濾疑似主動提供之大量及/或在實質上懷有惡意的「內容」。IBM 得保留封鎖來自其他實體之通訊、預先篩選、審查、標示、過濾、修改、拒絕或移除任何或全部「內容」的權利（但無義務）。此等工具僅限在下列情形下針對「客戶」網域進行部署：1) 「客戶」要求 IBM 針對該網域啟動該等工具；及 2) 在本 IBM SaaS 中，該網域相關使用者有 50% 處於作用中狀態。

6.6 來賓使用 (Guest Use)

「來賓使用者」係指已獲「客戶」授權的「IBM SaaS 使用者」，可以存取 IBM SaaS 來與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用 IBM SaaS。所有「來賓使用者」都必須是「授權使用者」。「客戶」之「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用 IBM SaaS。「客戶」對於此等「來賓使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等「來賓使用者」就 IBM SaaS 提出的請求；或 b) 此等「來賓使用者」對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。

6.7 Step up 之限制

「客戶」應先取得相關聯 IBM 程式之適當授權，方能使用 Step-up 供應項目。「客戶」之 Step-up SaaS 授權不可逾越前項相關聯 IBM 程式之「客戶」的授權。

Step-up SaaS 不包括相關聯 IBM 程式的「產品更新與技術支援服務」。「客戶」聲明 貴客戶已取得適用的相關聯 IBM 程式之 (1) 授權及 (2) 「產品更新與技術支援服務」。在 Step-up SaaS 的「訂用期間」，「客戶」應維持與 Step-up SaaS 供應項目授權搭配使用之 IBM 程式授權之現行「產品更新與技術支援服務」。若「客戶」之前項相關聯 IBM 程式使用授權或該相關聯 IBM 程式之「產品更新與技術支援服務」終止，則「客戶」之 Step-Up SaaS 使用權亦隨之終止。

6.8 Connections Docs 和 Connections Meetings 適用的 Oracle 條款

IBM SaaS 內含 Oracle USA, Inc. ("Oracle") 所供應的 Outside In 過濾及文件檢視技術（「Outside In 技術」）。「Outside In 技術」一詞包括由 Oracle 之供應商授權予 Oracle 之任何技術。本「使用條款」中所使用之「IBM 供應商」名詞應視為包括 Oracle 及其供應商。除本「使用條款」及其所適用合約之條款外，有使用「Outside In 技術」之情事者，「客戶」特別同意下列規定：(1) Oracle USA, Inc. 係本「使用條款」及其受拘束之合約之第三人受益人；(2) 「客戶」應事先通知 IBM 且受本「使用條款」及其所適用合約之規範，始得轉讓 IBM SaaS 之訂用；(3) 「客戶」未經事先書面許可，不得公布於「Outside In 技術」上所執行之基準性能測試結果；(4) IBM 得向 IBM 供應商通知該等 IBM 供應商元件相關遵循驗證結果；(5) 在適用法律之許可範圍內，不適用統一電腦資訊交易法 (Uniform Computer Information Transactions Act, UCITA)。

6.9 使用之禁止

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「高風險使用行為」）的應用或情況中使用 IBM SaaS。「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在 IBM SaaS 失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

6.10 IBM SaaS 使用者基本資料設定檔資訊

有關「客戶」使用 IBM SaaS，「客戶」得配置 IBM SaaS，使其他 SaaS 客戶看見「客戶」組織之「SaaS 使用者」名稱。

若「客戶」選擇此設定，「客戶」確認並同意：(i)「IBM SaaS 使用者」可以張貼「IBM SaaS 使用者」姓名、職稱、公司名稱及相片，作為基本資料設定檔的一部分（「基本資料設定檔」），而且其他「IBM SaaS 使用者」也可以在「客戶」組織或 SaaS 內檢視該「基本資料設定檔」，以及 (ii)「客戶」得隨時要求從 IBM SaaS 更正或移除「IBM SaaS 使用者基本資料設定檔」，而且將更正或移除此等「基本資料設定檔」，但是一旦移除，就無法存取 IBM SaaS。

6.11 第三人網站或其他服務的鏈結

若「客戶」或 IBM SaaS 使用者將「內容」傳輸至 IBM SaaS 所鏈結至或存取之第三人網站或其他服務，則「客戶」及「IBM 使用者」同意 IBM 啟用任何此等「內容」傳輸，但是此等互動僅限於「客戶」與第三人網站或服務之間。IBM 對此等的第三人網站或服務不提供任何保證或聲明，也不對此等的第三人網站或服務負責。

6.12 服務 Cookie

「客戶」同意 IBM SaaS 僅限於為協助進行「使用者」之持續性階段作業鑑別及服務遞送選擇而使用放置於「使用者」電腦上之 Cookie。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

6.13 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

6.14 個人資料與受管理內容

本 IBM SaaS 並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資料或機敏性個人資料。「客戶」應自行負責判斷，就「客戶」搭配 IBM SaaS 一併使用之內容類型而言，本 IBM SaaS 是否符合「客戶」之需求。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本 IBM SaaS，並於「客戶」選擇將本 IBM SaaS 交由位於美國之資料中心管理時生效，本 IBM SaaS 受「IBM Privacy Shield 原則」之拘束，該原則載明於下列網站：

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

附錄 A

1. 供應項目

IBM 採用預先包裝的計劃、獨立式服務或作為附加程式等方式提供此等服務。

1.1 隨機版 IBM SaaS 供應項目

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、Verse、SmartCloud Notes、Traveler for SmartCloud Notes、Connections Docs Cloud、行動式應用程式、來賓存取
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud、Connections Meetings Cloud、行動式應用程式、來賓存取

1.2 獨立式 IBM SaaS 供應項目

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

1.3 IBM SaaS Offering 附加程式

	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	●	●	●
其他協同作業儲存	●	●	●	●	N/A	●	N/A	N/A

✓ 包括在內

● 適用

N/A 無法使用

1.4 雙重授權供應項目

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- 訂用 IBM Verse
- IBM Domino Messaging Client Access License、IBM Domino Messaging Server 之使用授權

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- 訂用 IBM Verse
- IBM Domino Enterprise Client Access License、IBM Domino Enterprise Server 之使用授權

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- 訂用 Connections Cloud S1
- IBM Domino Enterprise Client Access License、IBM Domino Enterprise Server 之使用授權

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- 訂用 Connections Cloud S1
- IBM Domino Enterprise Client Access License、IBM Domino Enterprise Server、IBM Connections、IBM Sametime Complete 之使用授權

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Connections Cloud S2 之一切特性
- Connections Docs Cloud 之一切特性
- IBM Verse 之一切特性
- SmartCloud Notes 之一切特性
- SmartCloud Notes Traveler 之一切特性

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social 之一切特性
- Connections Meetings Cloud (企業部署) 之一切特性

1.7 IBM Connections Social Cloud

- 社群儀表板 - 含有「客戶」社交業務網路的單一視圖，用以存取應用程式及會議，以及一個事件與內容的視圖，用以存取進行中的工作項目、支援論壇、基本資料設定檔及儲存資訊。
- 人員 - 透過「客戶」組織內外業務網路管理「客戶」的基本資料設定檔與聯絡人。
- 檔案儲存及分享 - 可上傳及儲存集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為專用檔案，或與個別使用者或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。提供各種檔案資訊，例如：更新項目、版本歷程、註解、下載歷程、標記及檔案移入/移出。有用以支援桌上型電腦至雲端檔案傳輸之外掛程式可供下載。包含 1TB 儲存空間。
- 論壇、部落格及 Wiki - 可與他人使用分享的檔案、活動及書籤一起工作，建立及分享含有客製權限的新社群、透過社群搜尋內容、傳送社群電子郵件、建立及管理社群意見調查、建立 Wiki、部落格與構想部落格及論壇。
- 活動 - 用以進行各項作業的小組園地，例如：追蹤有關某一主題或會議的待辦事項、資訊及動作。
- 即時傳訊 - 與個人及群組進行即時通訊、查看「客戶」聯絡人的可用性、建立客製群組及聯絡資訊。
- IBM Connections 及 IBM Sametime 適用的行動式應用程式
- 來賓存取 - 可供利用服務的社群協同作業及會議功能子集，邀請可分工合作並處理與其分享之內容的來賓。

1.8 IBM Connections Files Cloud

可上傳、儲存及分享集中式檔案庫中的檔案，在該檔案庫中，可對檔案進行存取控制，使其成為專用檔案，或與個人或群組（以讀者或作者的身分）分享的檔案。「客戶」可透過「客戶」組織內外業務網路管理其基本資料設定檔與聯絡人，並可邀請來賓檢視或使用與其分享之內容。提供外掛程式讓「客戶」將檔案從桌上型電腦傳輸至雲端，而行動式應用程式則可讓「客戶」從行動式裝置存取檔案。檔案會透過每位使用者之桌上型電腦及行動式裝置進行同步化。包含 1TB 儲存空間。

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

透過隨時備妥、隨需應變且減少預約必要性的會議室進行線上網路會議，此會議室提供多位主講人、輪詢及會談的應用程式及桌上型分享支援。購買本服務後，所主持的會議最多可接受 14 位與會者、199 位與會者或 999 位與會者。另外，也可將其視為 Enterprise Deployment 來購買，但內部與會者必須訂用此服務。所有的會議均接受來自「客戶」公司外部的與會者，且無任何限制規定。

1.10 IBM Connections Chat Cloud

即時傳訊（包含聯絡人清單、顯示狀態及點對點音視訊呼叫），可透過瀏覽器、Notes 內嵌式用戶端、獨立式用戶端或行動式應用程式進行存取。

1.11 IBM Verse

- 雲端中之 Web 型郵件、行事曆及聯絡資訊，包括追蹤需要注意之動作、對重要人員與內容進行分析型識別、深度搜尋、內部預覽附件及 Connections Files、團隊分析服務、郵件執行緒支援及 IBM Notes 用戶端授權（包括軟體下載）。
- 每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 50 GB 的信箱儲存容量。
- 垃圾郵件與防毒保護
- 整合型即時傳訊
- 可供上傳、儲存及分享個人檔案
- 30 GB 「個人檔案」儲存容量
- 公布及檢視狀態更新。
- 建立基本資料設定檔，以及在「客戶」組織與網路中使用基本資料設定檔。
- Verse 之行動式應用程式
- 透過 IBM Verse 或 SmartCloud Notes Web 體驗存取電子郵件
- 包括每一 Verse 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM Verse 與 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行 IBM Notes 用戶端存取。
- 「客戶」得基於下列用途無償使用 Domino 企業伺服器：
 - 透過伺服器進行傳遞
 - 目錄同步化
 - 會議室及預約
 - 郵件遞送
 - 專門使用於郵件用途之第三人應用程式（例如：防毒、反垃圾郵件、防止資料減失、進階威脅防護、保存/循規準則等用途）。
 - 資料庫中之郵件
 - 共用信箱
 - Traveler
 - 「客戶」需另外購買授權，始得將 Domino 企業伺服器使用於其他用途。
- 信箱係供個別「授權使用者」使用，而非用於信箱集成或其他大量郵件等用途。

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes 用戶端（包括軟體下載）及雲端中之 Web 型郵件、行事曆及聯絡資訊，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。「客戶」之公司帳戶可於僅限服務或混合式配置（混合式配置與就地部署 Domino 環境整合）中予以設定。
- 整合型即時傳訊
- 垃圾郵件與防毒保護
- 每一位 IBM SaaS 使用者均可分配到 50 GB 的信箱儲存容量
- 包括每一 SmartCloud Notes 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取或 IBM Notes 用戶端存取。
- 「客戶」得基於下列用途無償使用 Domino 企業伺服器：
 - 透過伺服器進行傳遞
 - 目錄同步化
 - 會議室及預約
 - 郵件遞送
 - 專門使用於郵件用途之第三人應用程式（例如：防毒、反垃圾郵件、防止資料滅失、進階威脅防護、保存/循規準則等用途）。
 - 資料庫中之郵件
 - 共用信箱
 - Traveler
 - 「客戶」需另外購買授權，始得將 Domino 企業伺服器使用於其他用途。
- 信箱係供個別「授權使用者」使用，而非用於信箱集成或其他大量郵件等用途。

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- 對雲端中的電子郵件、行事曆及聯絡資訊進行 Web 專用瀏覽器型存取，包括自動搜尋定址、客製郵件資料夾、郵件及行事曆委派。
- 1 GB 的信箱（僅限由服務提供的標準郵件範本）
- 垃圾郵件與防毒保護
- IBM SmartCloud Notes Entry 不提供離線存取及 IMAP 型存取，不支援 IBM Notes 用戶端的使用，也不提供承包將現有郵件移轉至服務的契約選用服務。它不允許訂用者搭配其帳戶一併使用 Blackberry 服務。
- 包括每一 SmartCloud Notes Entry 使用者適用之一份 IBM Domino Enterprise Client Access 固定期間授權。此授權可讓使用者對就地部署之 IBM SmartCloud Notes 及 IBM Domino 應用程式進行瀏覽器存取。
- 「客戶」得基於下列用途無償使用 Domino 企業伺服器：
 - 透過伺服器進行傳遞
 - 目錄同步化
 - 會議室及預約
 - 郵件遞送
 - 專門使用於郵件用途之第三人應用程式（例如：防毒、反垃圾郵件、防止資料滅失、進階威脅防護、保存/循規準則等用途）。
 - 資料庫中之郵件
 - 共用信箱
 - Traveler

- 「客戶」需另外購買授權，始得將 Domino 企業伺服器使用於其他用途。
- 信箱係供個別「授權使用者」使用，而非用於信箱集成或其他大量郵件等用途。

1.14 IBM Web Mail Cloud

- 提供備有信箱的 Web 型郵件、行事曆及聯絡人，該信箱內含訊息視圖、系統建立及使用者建立的資料夾，並具備將訊息拖放至資料夾的功能。支援個人及公司行事曆與通訊錄。
- 每一位使用者均可分配到 25 GB 的信箱儲存容量。

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

頂級支援，包括對於所提報的問題進行優先處理及更快速的回應。

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Advanced Support 之一切特性，加上 Premier Support Manager（可說當地語言）、前瞻性支援及客製交付項目。

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

一次設定 - 在此設定中，遠端交付服務可支援 Notes 電子郵件、行事曆及聯絡人之移轉。

1.18 IBM Connections Docs Cloud

文書處理、試算表及簡報編輯器，可提供即時聯合編輯支援、可進行上下文義的註解及討論，並可從 IBM Connections Social Cloud 進行檔案版本管理。

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

適用於 VoIP、長途電話費及免長途電話費撥號的網路會議音訊會議，在這些會議中，使用者可從電腦或電話撥號，然後接聽及說話，並記錄及播放會議內容。區域及相關國家之清單列示於下列網站：https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings。「客戶」訂用本 Wiki，即可收到更新通知。

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

將郵件、行事曆及聯絡人遞送至支援的行動式裝置。針對支援的裝置提供電子郵件、電子行事曆及電子聯絡人雙向推播手動或排程同步支援。

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

電子郵件保存及 eDiscovery 特性，此等特性可讓客戶在符合保留原則、合法持有、審核追蹤及無限制儲存等規定的情形下，使用 Web 介面分類、檢索、搜尋及擷取全部或部分的郵件內容。

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

電子郵件保存及 eDiscovery 特性，此等特性可讓客戶在符合保留原則、合法持有、審核追蹤等規定之情形下，使用 Web 介面分類、檢索、搜尋及擷取全部或部分之郵件內容，「客戶」全組織累計每位使用者各有 3GB 儲存空間。

1.23 其他協同作業儲存

其他協同作業儲存。

1.24 行動式裝置

原生行動式應用程式可於 IBM Connections、IBM Sametime、IBM Meetings 及 IBM Traveler for SmartCloud Notes 的各別應用程式商店購買。

2. 支援

IBM Connections Cloud Technical Support Services 的設計目的在於協助使用者發揮本 IBM SaaS 的最大功用。此遠端技術支援的目的，在於提供 IBM 支援專家的協助，解決有關「客戶」就 IBM SaaS 服務無法解決的問題，藉此加強「客戶」的支援及管理。享有 IBM Connections Cloud Standard Support，已納為上述 IBM SaaS 服務的一部分。IBM Connections Cloud Advanced Support 係作為獨立式服務而提供，如欲享有則需額外費用。

IBM Connections Cloud Standard Technical Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的升級支援。

IBM Connections Cloud Advanced Support 包含「嚴重性層次 1」的支援，以及其他嚴重性層次問題的提升支援，可提供優先處理、更快速的回應目標及其他支援服務。

若「客戶」是從轉銷商取得此 Connections IBM SaaS，「客戶」的支援條款可能不同 - 請聯絡「客戶」的轉銷商，取得其他資訊。

2.1 客戶責任

此「客戶」應提供使用者「第一級支援」。前項責任包括善盡符合商業上合理考量的努力，解決有關「服務」的疑義或問題，不論是由「客戶」本身或「客戶」員工或外部人員發現或提報的疑義或問題，均同。

此「客戶」應指定並啟用「指明管理者」，負責與 IBM 支援中心進行聯絡事宜。「指明管理者」應為「客戶」的員工或指定人選。「客戶」應確認「指明管理者」對於 IBM Connections Cloud 服務、網路及瀏覽器或用戶端技術均具有進階技術。「指明管理者」應具備 IBM SaaS 服務中公司組織的「管理者」或「管理者助理」角色。

「客戶」應指派足夠之管理者數量，以支援「客戶」之授權使用者。「客戶」應依下列規定指派管理者：

- a. 1 - 1,000 位授權使用者 - 應指派 3 位管理者
- b. 1,000 - 10,000 位授權使用者 - 應指派 6 位管理者
- c. 超過 10,000 位授權使用者時，應指派 7 位管理者，每多出 10,000 位授權使用者，應另外加派 1 位管理者

2.2 IBM 之責任

IBM 將為「客戶」的 IBM Connections Cloud 「指明管理者」提供「提升支援」服務及「嚴重性層次 1 之支援」服務的存取權限。支援聯絡資訊及其他有關支援的詳細資料，詳述於下列支援網站：

<http://ibmcloud.com/social/support>。

2.2.1 嚴重性層次 1 之支援

IBM Connections Cloud 技術支援小組負責接受「嚴重性層次 1 之支援」要求，且全年無休。IBM 應運用符合商業合理考量的努力，於二小時內回應「嚴重性層次 1 之支援」要求。

「嚴重性層次 1」的定義如下：

- 「服務」經判定為所有「IBM SaaS 使用者」均無法使用；或
- 所有「IBM SaaS 使用者」均無法操作「服務」的某一主要功能；或
- 「客戶」多數「IBM SaaS 使用者」均無法使用「服務」，因而對於「客戶」的業務營運造成重要影響。

「嚴重性層次 1」不包括因下列事由所造成的「服務」無效性：預定停用時間之期間，或由客戶或第三人的應用程式或客戶的設備或資料所造成的問題。

2.2.2 嚴重性層次

所有嚴重性層次的定義及其範例，均可參閱 Connections Cloud Support Wiki。嚴重性定義的發佈位置可能隨時更動。所有服務要求的嚴重性層次，均依所發佈的嚴重性定義指定之。

2.2.3 提升支援

IBM 將就「客戶」公司「指明管理者」無法解決的 IBM Connections Cloud 服務相關問題，提供「提升支援」。

2.2.4 支援聯絡時間

IBM 的回應目標及支援聯絡時間，將因「服務」要求的嚴重性及支援授權層次而所有不同。

- 非「嚴重性層次 1」問題的標準支援聯絡時間，包括「客戶」組織所在國家/地區的一般營業時間，其定義如「客戶」之 IBM SaaS 服務的「組織帳戶設定」基本資料設定頁所示。依國別所定聯絡時間目前公布於 <http://IBMcloud.com/social/support> 中的聯絡資訊一節。
- 非「嚴重性層次 1」問題的「進階支援」聯絡時間為美東時區星期日下午 8 時至星期五下午 8 時，不含國定假日。

- 「嚴重性層次 1」問題的 IBM 支援中心聯絡時間，不論是「標準支援」或「進階支援」，均為全年無休。

2.2.5 支援回應目標

IBM 的目標為在已發佈的回應目標內，為「客戶」的「服務要求」提供首次回應。本公司的首次回應可能是確認已收到「客戶」的問題，因解析「客戶」要求而作出回應，或以回應為依據，進而判斷需要採取哪些行動，以達成「客戶」要求之技術上解決方案。

Connections Cloud Technical Support 回應目標的概觀

	標準支援	進階頂級支援
嚴重性層次 1	二小時內（全年無休）	30 分鐘內（全年無休）
嚴重性層次 2	2 營業小時內	一小時內
嚴重性層次 3	2 營業小時內	二小時內
嚴重性層次 4	2 營業小時內	二小時內

2.2.6 語言支援

使用 IBM 支援與開發時，所使用的共用語言為英文，但 Connections Cloud 支援網站另有規定者不在此限。為確保得以盡速處理問題，IBM 要求「客戶」的授權聯絡人在必要情形下，必須能夠在營業環境中運用英文進行有效溝通。

2.2.7 其他進階支援服務

為「進階支援客戶」提供的其他服務包括：

- 可透過電話或電子方式，向「IBM 技術支援中心」聯絡有關任何嚴重性的問題。
- 透過電子郵件、電話或即時訊息聯絡「進階支援帳戶管理」小組，取得有關「新增功能」疑義的上機支援，獲得有關部署及採行的指引，現場逐步演練及訓練，以及存取含有特殊化啟用內容的專用「進階支援」社群。

3. 災難回復及備份

當 IBM 位於主要資料中心的 IBM 正式作業設施發生無法使用的情況時，IBM 備有災難回復設施，此設施在地域上遠離其主要資料中心，另外還備有必要軟硬體及網際網路連線功能。

發生災難狀況時，IBM 應採下列方式回復客戶對 IBM SaaS 之存取。災難狀況係指「不可抗力」狀況，即天災、恐怖活動、勞工行動、火災、水災、地震、暴動、戰爭、政府行政行為、命令或限制、病毒、阻斷服務攻擊及其他惡意行為、公用事業及網路連線失敗，或任何其他超出 IBM 合理控制而無法使用 IBM SaaS 服務之原因。IBM 將提供硬體、軟體及網路基礎架構，使客戶得以於宣布發生災難狀況後 12 小時內回復對 IBM SaaS 之存取。將於被回復之內容資料集內容滅失後 8 小時內，以最新內容備份回復環境。

4. 資料擷取與移除

IBM 將於訂用到期之最後一日後至多保留資料為期 90 日。「客戶」於訂用到期前得從用以下載內容之服務功能或使用已發佈之 API (<https://www.ibm.com/social>) 擷取其社群商業資料。郵件資料可依顧問諮詢服務時間及資料予以擷取。使用者喜好設定資料及其他 meta 資料（例如：包括且不限於電子郵件簽章、郵件轉遞規則、郵件過濾器、日曆顯示選項等等）不能透過 API 予以存取。若需此資料，IBM 將於訂用或試用終止後，以時間及資料為依據，使用取得同意之格式提供此資料。IBM 應於訂用期間結束前收到前項資料需求之書面通知。若「客戶」未要求歸還資料，IBM 將依業界實作典範消除該資料並使其無法復原。

5. 通訊

IBM Customer Services Group 將基於下列目的而傳送訊息予「客戶」：

a. 服務程式更新

此等寄送予「客戶」管理者之電子郵件通知，包含服務、新特性或 IBM 要求的可見變更，以確保「客戶」得以維持完整使用該等服務。若無需「客戶」執行動作，該等通知通常係於發佈當週週末前二週傳送。如需執行動作（例如：網路變更或使用者指示），則將發出其他事先通知。

b. 維護通知

此等郵件係用以供「客戶」確認將使用保留/排程維護時間。此等郵件通常係於事前 3 日傳送，用以提醒即將到來之維護時間。於維護結束時將傳送後續通知，以通知「客戶」維護已結束。下次維護時間相關資訊亦顯示於 <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>。訂用者不會收到如同傳送予指明管理者/收件者之特定對象電子郵件通知。訂用者只會在維護時間前 3 日在瀏覽器上看到維護公告。

c. 事故通知

IBM Customer Services Group 將透過多種通訊管道（資料中心狀態網頁、SMS 文字訊息（訂用型訊息）及定期及經常性電子郵件訊息）立即向「客戶」通知服務回復狀態。此等通知通常係於下列情況時傳送：IBM 確認問題時、事件發生期間為使「客戶」知悉本公司正在處理該問題時，以及當事件處理完畢表示「全部清除」時。發生足以影響全面服務之事件時，才會將通知傳送予「客戶」。IBM 可能不會針對輕微問題或僅影響單一或少數「客戶」之問題傳送通知。