

## IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. A Millió interakció (MI) olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Interakció egy, az IBM SaaS által rögzített, alkalmazással létesített digitális interakció a hálózat szintjén (pl. egy kérdés és válasz pár [„Találat”] http vagy https protokollon keresztül) vagy egyéb módon. Megfelelő MI-jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban biztosítani lehessen a feldogozott Interakciók számát.
- b. A Részvétel olyan mértékegység, amelynek alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

### 3. Díjak és számlázás

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

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy, az Ügyfél által térítendő, arányosan elosztva megállapított napi díj, amelyet az első számla tartalmaz. A Részleges Havi Díjak az adott hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése rendelkezésre áll.

#### 3.2 Többlehasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata bármelyik negyedévben (január 1-én kezdődő naptári év alapján) három (3) alkalommal meghaladja a Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor az Ügyfélnek kiszámlázandó a többlehasználat, a vonatkozó Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlehasználati díjszabás szerint. Ha az Ügyfél részére egy adott negyedéven belül kerül sor szolgáltatásnyújtásra, a többlehasználat számlázása ezzel arányosan történik.

## 4. Távoli Szolgáltatások (Munkaerő-alapú) díjai

A Távoli Szolgáltatások a Részvétel mérőszám alapján vásárolhatók meg, és a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint lesznek kiszámlázva.

### 4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ez a bevezetési szolgáltatás a következő távoli tanácsadást, termékkel kapcsolatos képzést és konfigurációt tartalmazza az Ügyfél az IBM Tealeaf CX on Cloud használatába való bevezetéséhez az alább felsorolt távoli szolgáltatások kiosztása alapján:

Legfeljebb 24 órányi szolgáltatást nyújt, amely során az Ügyfél támogatást kap a Tealeaf szoftverfejlesztői készlet (SDK) alkalmazásához és vezérléséhez.

Legfeljebb 24 órányi képzést nyújt, mely során az Ügyfél tájékoztatást kap az általános termékinformációkról és -használatról.

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service Részvétel alapján vásárolható meg (Ügyfelenként egy részvétel lehetséges). A Távoli Szolgáltatás a felhasznált órák számától függetlenül 90 napon belül lejár attól a naptól számítva, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférés elérhetőségéről.

## 5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

### 5.1 Automatikus megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM Üzleti Partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

### 5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalattól vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

### 5.3 Szükséges Megújítás

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

## 6. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

A Műszaki Támogatással kapcsolatos információk a következő URL-címen érhetők el: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

További támogatási anyagok az IBM Client Success Portal webhelyen (<http://support.ibmcloud.com/>) érhetők el.

## **7. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei**

### **7.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek**

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezményrel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.2 Sütik (Cookie)**

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. 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.

### **7.3 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.

## "A" Függelék

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

Az IBM Tealeaf CX on Cloud egy SaaS-alapú, kifejezetten natív mobilalkalmazásokhoz és mobileszközös webes alkalmazásokhoz kifejlesztett elemzési megoldás. A megoldás segítséget nyújt az ügyfelek számára az általános végfelhasználói élmény megértésében és fejlesztésében viselkedési problémák nagy és összetett adathalmazok felhasználásával történő elemzése által. A rendszer olyan adatokat rögzít, mint például az alkalmazások interakciói, az eszközadatok és a felhasználói környezet adatai, és továbbítja azokat az IBM által üzemeltetett környezet felé. Az IBM Tealeaf CX on Cloud számos azonnal használható jelentéssel és műszerfallal rendelkezik, amelyek lehetővé teszik az ügyfél számára az eredmények szinte azonnali felhasználását. Az előre meghatározott jelentések és műszerfalak mellett a felhasználók testre is szabhatnak jelentéseket és műszerfalakat a specifikusabb elemzési szükségletek kielégítése érdekében.

Az IBM Tealeaf CX on Cloud alapcsomag az alábbiakat tartalmazza:

#### 1.1 Alkalmazásprofilok

Az előfizetési díj tartalmazza legfeljebb 10 Alkalmazásprofil konfigurálásának képességét. Az Alkalmazásprofil egy jelentéskészítési egyed a felhasználóhoz hozzárendelhető társított jogosultságokkal. Az Alkalmazásprofil jellemzően egyetlen alkalmazással vagy webhellyel áll közvetlen leképezési kapcsolatban. Amennyiben több alkalmazást és/vagy webhelyet szeretne egyetlen Alkalmazásprofilban kombinálni jelentéskészítés céljából, forduljon az IBM Tealeaf Lab Services csapatához.

Az első Alkalmazásprofil az IBM konfigurálja, és az IBM SaaS jogosultságkiosztásakor válik elérhetővé. Amennyiben több mint 10 Alkalmazásprofilra van szükség, az Ügyfél elküldheti erre vonatkozó kérését az IBM számára, amelyről az IBM és az Ügyfél megállapodást köthet. A további Alkalmazásprofilok nem vonhatók meg indokolatlanul.

#### 1.2 Adatmegőrzési időtartamok

A jelen IBM SaaS előfizetési díja az alábbi adatmegőrzési időtartamokat is tartalmazza. Az adatok tárolása és eltávolítása egymást követő időszakosok alapján történik az adatok érkezési sorrendjében. Az adatokat a rendszer egy meghatározott ideig tárolja, majd a megadott időtartam lejáta után törli őket. Az egymást követő adatmegőrzési időszakok az adatok rendszerbe érkezésének kezdetekor indulnak, és az adatok naponta frissülnek.

- 12 hónapos gördülő Jelentésadat. A Jelentésadat az IBM SaaS ajánlatban szereplő jelentésekhez és műszerfalakhoz kapcsolódó mérőszámként és dimenzióként van meghatározva.
- 14 naptári napos gördülő Rögzítési adat. A Rögzítési adat a Tealeaf szoftverfejlesztői készletből származó adatgyűjtésként van meghatározva.

### 2. Adatmegőrzési időtartamok meghosszabbítása

Az IBM Tealeaf CX on Cloud választható csomagjai az alábbiakat tartalmazzák:

#### 2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

A Reporting Data Retention Extension lehetővé teszi az Ügyfél számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- A Jelentésadatok további 12 hónapos gördülő megőrzése, ami összesen a Jelentésadatok 24 hónapos gördülő tárolását jelenti.

#### 2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

A Capture Data Retention Extension lehetővé teszi az Ügyfél számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- A Rögzítési adatok további 14 naptári napos gördülő megőrzése, ami összesen a Rögzítési adatok 28 naptári napos gördülő tárolását jelenti.

## "B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben a jelen SLA (Szolgáltatási Szint Megállapodás) előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem képez sem szavatossági, sem jótállási vállalást az Ügyfél felé.

### 1. Meghatározások

- a. „Meghatalmazott Kapcsolattartó”: az Ügyfél által meghatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- b. „Rendelkezésreállási Jóváírás”: az IBM által nyújtott jóvátétel az Ügyfél részére az IBM által validált Ügyfél Követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételek során érvényesíthető díjkedvezmény.
- c. „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé benyújtott követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- d. „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- e. „Ügyfél”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által biztosított IBM SaaS ajánlatra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késelemben az IBM vállalattal az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, beleértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és a felhasználók nem tudnak hozzáférni a Felhőalapú Szolgáltatás azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. A Felhőalapú Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - A rendszer tervezett állásideje;
  - Vis Maior;
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (ha például valaki az Ügyfél jelszavának vagy berendezéseinek használatával fér hozzá az IBM SaaS szolgáltatáshoz);
  - A szükséges rendszer-konfigurációk és az IBM SaaS eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya; vagy
  - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- h. „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüntetés, tűzeset, 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.
- i. „A rendszer tervezett állásideje”: az IBM SaaS tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- j. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

## 2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelést csak naplózott, az IBM 1. Súlyossági (kritikussági) szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött, az egyes Eseményekre vonatkozó hibajegy birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a hibajegyhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági (kritikussági) szintű ügyfélszolgálati hibajegynél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A hibajegy naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy az Ügyfél észlelte az Esemény az IBM SaaS az Ügyfél általi használatára gyakorolt hatását.
- b. Az Ügyfél által Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Meghatalmazott Kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia az IBM számára, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.
- d. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésreállási Jóváírást fizetni egy adott szerződéses hónapban történt egyazon eseményért.
- e. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttes értékesítésre kerülnek egy kombinált áron) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződéses Hónapban.
- f. Ha az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződött Hónapra.
- g. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).
- h. Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.
- i. **BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ RENDELKEZÉSREÁLLÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

## 3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

A „Teljesített szolgáltatásszint” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződéses Hónap során
---	---

#### 4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az IBM Ügyfélének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.