

MaaS360 (SaaS)

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanym 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:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.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 (zwanym dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

Część 1 – Warunki IBM

1. Usługa IBM SaaS

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

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM MaaS360
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Autoryzowany Użytkownik. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Gigabajt jest jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30 potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajtów). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usług IBM SaaS, jest Zarządzane Urządzenie Klientkie. Urządzenie Klientkie to pojedyncze urządzenie komputerowe lub telemetryczne bądź pojedyncze urządzenie w postaci czujnika specjalnego przeznaczenia, które żąda wykonania lub otrzymuje do wykonania zestaw komend, procedur lub aplikacji z innego systemu komputerowego bądź też dostarcza dane do takiego systemu, zazwyczaj określanego jako serwer lub zarządzanego w inny sposób przez serwer. Wiele Urządzeń Klientkich może współużytkować dostęp do jednego serwera. Aby umożliwić użytkownikowi wykonywanie pracy, Urządzenie Klientkie może być programowalne lub wyposażone w funkcje przetwarzania. Klient musi uzyskać uprawnienia dla Zarządzanego Urządzenia Klientkiego w odniesieniu do wszystkich Urządzeń Klientkich

zarządzanych za pomocą usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

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

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

3.2 Opłaty za nadwyżki

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

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określone w dokumencie PoE.

ODNOWIENIE BĘDZIE OBEJMOWAĆ TAKĄ SAMĄ LUB WIĘKSZĄ LICZBĘ UPRAWNIEŃ, CO PIERWOTNE ZAMÓWIENIE, ALBO LICZBĘ UPRAWNIEŃ WYNIKAJĄCĄ ZE ZGŁASZANEGO MIESIĘCZNEGO WYKORZYSTANIA W MIESIĄCU POPRZEDZAJĄCYM WYSTAWIENIE FAKTURY ZA ODNOWIENIE, CHYBA ŻE IBM OTRZYMA POWIADOMIENIE OKREŚLAJĄCE INNĄ LICZBĘ UPRAWNIEŃ DO ODNOWIENIA.

ODNOWIENIE OFERTY TYPU STEP UP BĘDZIE OBEJMOWAĆ TAKĄ SAMĄ LICZBĘ UPRAWNIEŃ, JAK PIERWOTNE ZAMÓWIENIE.

4.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego IBM lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne udostępniane do usługi IBM SaaS w okresie subskrypcji ma charakter drugiego poziomu wsparcia, co oznacza, że jest dostępne dla zespołu operacyjnego Klienta, ale nie dla jego Użytkowników Końcowych.

Wsparcie jest świadczone różnymi kanałami, przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia (24x7). Informacje dotyczące wsparcia do rozwiązania IBM SaaS można znaleźć w portalu produktu.

Docelowe założenia dotyczące oczekiwanej szybkości reakcji:

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Początkowe Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	30 minut	24x7
2	Duże zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	1 godzina robocza	24x7
3	Średnie zakłócenie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	2 godziny robocze	24x7
4	Niewielkie zakłócenie działalności: Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	3 godziny robocze	24x7

6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

6.1 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Oferty IBM SaaS określone jako „wersja Step Up dla obecnych Klientów” („usługa SaaS w wersji Step Up”) są przeznaczone wyłącznie dla Klientów, który uprzednio lub równocześnie nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM wskazanego w nazwie oferty usług SaaS w wersji Step Up. Na przykład Klient, który nabywa usługę „IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – wersja Step Up dla obecnych Klientów” musi dysponować uprawnieniami licencyjnymi do powiązanego programu, którym jest IBM MaaS360. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step Up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

W przypadku nabycia usługi SaaS w wersji Step Up Klient nie może używać tych samych uprawnień licencyjnych w odniesieniu do powiązanego programu IBM w środowisku lokalnym oraz w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step Up. Na przykład, jeśli Klient posiada 250 uprawnień do Zarządzanych Urządzeń Klientkich na powiązany program IBM i nabędzie 100 uprawnień do Zarządzanych Urządzeń Klientkich w wersji Step Up, to może zarządzać 100 takimi urządzeniami w środowisku IBM SaaS w ramach oferty Step Up oraz 150 urządzeniami w ramach uprawnień do oprogramowania zainstalowanego lokalnie.

Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanych programów 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 powiązanych programów IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanych programów IBM.

6.2 Informacje cookie

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Przekazywanie danych za granicę

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami i wymaganiami za pośrednictwem podmiotów przetwarzających i podwykonawców przetwarzania w następujących krajach spoza Europejskiej Strefy Ekonomicznej oraz w krajach, które zdaniem Komisji Europejskiej zapewniają

należyty poziom bezpieczeństwa: Stany Zjednoczone, oraz w innych krajach: Indiach, Singapurze, Hongkongu (Chiny).

6.4 Ochrona danych w Unii Europejskiej

Jeśli Klient udostępnia dane osobowe w ramach ofert IBM SaaS w krajach członkowskich Unii Europejskiej, w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii lub Szwajcarii lub jeśli w krajach tych znajdują się autoryzowani użytkownicy bądź urządzenia z firmy Klienta, wówczas Klient, jako wyłączny administrator, mianuje IBM podmiotem przetwarzającym Dane Osobowe (zgodnie z definicją tych terminów w dyrektywie 95/46/WE). IBM będzie przetwarzać takie dane osobowe tylko w zakresie wymaganym do udostępnienia usługi IBM SaaS zgodnie z opublikowanymi przez IBM opisami usługi IBM SaaS, a Klient potwierdza, że przetwarzanie to jest zawsze zgodne z jego instrukcjami.

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości (w tym wszelkich danych osobowych) poza granicami kraju za pośrednictwem następujących podmiotów przetwarzających i podwykonawców przetwarzania:

Nazwa podmiotu przetwarzającego / podwykonawcy przetwarzania	Rola (przetwarzający lub podwykonawca przetwarzania)	Lokalizacja
Jednostka zlecająca IBM	Podmiot przetwarzający	Zgodnie z wyszczególnieniem w Dokumencie Zamówienia
Amazon Web Services LLC	Podwykonawca przetwarzania	410 Terry Ave. N Seattle, WA 98109, Stany Zjednoczone
IBM Corporation	Podwykonawca przetwarzania	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, Stany Zjednoczone I
Fiberlink Communications Corporation, przedsiębiorstwo należące do grupy IBM	Podwykonawca przetwarzania	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, Stany Zjednoczone
Fiberlink Software Private Limited, przedsiębiorstwo należące do grupy IBM	Podwykonawca przetwarzania	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025, Indie
IBM India Private Limited	Podwykonawca przetwarzania	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029, Indie
Equinix LLC	Podwykonawca przetwarzania	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, Stany Zjednoczone
Softlayer Technologies Inc., przedsiębiorstwo należące do grupy IBM	Podwykonawca przetwarzania	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapur
Softlayer Technologies Inc., przedsiębiorstwo należące do grupy IBM	Podwykonawca przetwarzania	Tseung Kwan O Industrial Estate Hongkong

Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia usługi IBM SaaS.

6.5 Zgodność z programem Safe Harbor

Oferty usług IBM SaaS są objęte certyfikatem Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska, uzyskanym przez firmę Fiberlink Communications Corporation (przedsiębiorstwo podporządkowane IBM). IBM oraz Fiberlink przestrzegają w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu US–EU Safe Harbor Framework, które regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie Fiberlink dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z terytorium Europejskiej Strefy Ekonomicznej nie jest objęte programem Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska, Strony lub ich odpowiednie

przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

6.6 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, zależą od miejsca lub miejsc, 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.

6.7 Dane normatywne

Bez względu na stanowiące inaczej warunki, IBM ma prawo przechowywać i wykorzystywać dane odzwierciedlające indywidualny sposób korzystania przez autoryzowanych użytkowników Klienta z usługi IBM SaaS w postaci zbiorczej i anonimowej (tzn. w postaci, która uniemożliwia zidentyfikowanie Klienta i jego autoryzowanych użytkowników jako źródła danych, oraz z pominięciem wszelkich informacji umożliwiających identyfikację osobistą), przy czym dane te będą przechowywane i używane wyłącznie do prowadzenia badań i analiz normatywnych, przygotowywania demonstracji oraz raportowania.

6.8 Legalne używanie i wyrażenie zgody

6.8.1 Zgoda na gromadzenie i przetwarzanie danych

Usługa IBM SaaS jest przeznaczona do zarządzania urządzeniami mobilnymi, udostępniania ich, zabezpieczania, monitorowania i nadzorowania. Usługa gromadzi dane użytkowników i urządzeń autoryzowanych przez Klienta do korzystania z zasubskrybowanej przez niego usługi IBM SaaS. Usługa IBM SaaS gromadzi informacje, które osobno lub w określonym połączeniu mogą być uznane za dane osobowe według ustawodawstwa niektórych krajów. Gromadzone dane mogą obejmować imię i nazwisko autoryzowanego użytkownika, jego zarejestrowany adres e-mail i lokalizację urządzenia, identyfikator użytkownika i historię bezpiecznego przeglądania, informacje o sprzęcie, oprogramowaniu i ustawieniach użytkownika końcowego, a także informacje generowane przez urządzenie. Klient upoważnia IBM do gromadzenia, przetwarzania i używania tych informacji zgodnie z niniejszymi Warunkami Używania.

6.8.2 Świadoma zgoda właścicieli danych

Korzystanie z usługi IBM SaaS może podlegać różnym przepisom i regulacjom. Z usługi IBM SaaS można korzystać wyłącznie do celów zgodnych z prawem oraz w sposób zgodny z prawem. Klient zgadza się korzystać z usługi IBM SaaS w sposób zgodny z odpowiednimi przepisami, regulacjami i strategiami oraz przyjąć pełną odpowiedzialność za przestrzeganie takich przepisów, regulacji i strategii.

Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska wszelkie w pełni świadome zgody, uprawnienia lub licencje, które są niezbędne, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z usługi IBM SaaS oraz aby zezwolić IBM na gromadzenie i przetwarzanie informacji jako administratorowi danych Klienta za pośrednictwem usługi IBM SaaS. Klient niniejszym upoważnia IBM do uzyskania w pełni świadomej zgody, która jest niezbędna, aby umożliwić zgodne z prawem korzystanie z usługi IBM SaaS oraz aby gromadzić i przetwarzać informacje na zasadach opisanych w umowie licencyjnej z użytkownikiem końcowym, dostępnej pod adresem <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Przechowywanie danych

IBM usunie wszelkie zgromadzone informacje, które mogą zawierać Dane Osobowe, w ciągu 6 (sześciu) miesięcy od daty rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszych Warunków Używania, z wyłączeniem informacji, które IBM ma obowiązek przechowywać zgodnie z obowiązującym prawem lub regulacjami. W przypadku takich informacji IBM będzie je przechowywać przez okres wskazany w odnośnym przepisie lub uregulowaniu.

Dodatek A

MaaS360 to łatwa w obsłudze platforma przetwarzania w chmurze, która udostępnia wszystkie podstawowe funkcje niezbędne do kompleksowego zarządzania nowoczesnymi urządzeniami mobilnymi, takimi jak iPhone'y, iPady, urządzenia Kindle Fire, smartfony Blackberry, telefony z systemem Windows oraz urządzenia z systemem Android. Poniżej podano krótki opis oferty tych usług IBM SaaS:

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Podstawowe funkcje MDM (zarządzania urządzeniami mobilnymi) obejmują: rejestrację urządzeń, konfigurację, zarządzanie strategiami bezpieczeństwa oraz wykonywanie działań w odniesieniu do urządzenia, takich jak wysyłanie wiadomości, lokalizowanie, blokowanie i czyszczenie. Zaawansowane funkcje MDM oferują między innymi zautomatyzowane zarządzanie regułami zgodności, ustawienia prywatności w modelu BYOD (w którym pracownicy korzystają z prywatnych urządzeń w kontekście służbowym), a także panele kontrolne i raporty umożliwiające analizę danych o urządzeniach mobilnych.

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management umożliwia wprowadzanie i dystrybucję aplikacji na obsługiwane urządzenia, zarządzane za pomocą programu MaaS360. W skład tej oferty wchodzi MaaS360 App Catalog, aplikacja instalowana na urządzeniu, za pomocą której użytkownicy mogą wyświetlać i instalować aplikacje zarządzane, a także otrzymywać powiadomienia o ich aktualizacjach.

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security zapewnia dodatkową ochronę danych w aplikacjach korporacyjnych, które podczas programowania korzystają z pakietu WorkPlace SDK, a w przypadku aplikacji iOS umożliwia także automatyczną integrację certyfikatu podpisu, łatwe przesyłanie pliku aplikacji (.ipa) oraz powiązanie z nim profilu udostępniania. Rozwiązanie Mobile Application Security integruje aplikację z pakietem Secure Productivity Suite. Umożliwia to pojedyncze logowanie, dostęp do intranetu za pośrednictwem bramy Mobile Enterprise Gateway, a także egzekwowanie ustawień ochrony danych.

d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps zapewnia użytkownikom przebywającym poza siecią korporacyjną bezpieczny, bezproblemowy dostęp do wewnętrznych zasobów aplikacji bez potrzeby stosowania pełnego połączenia VPN na urządzeniu.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management umożliwia administratorom wprowadzanie i dystrybucję dokumentów na obsługiwane urządzenia, zarządzane za pomocą programu MaaS360 MDM. W skład tego rozwiązania wchodzi MaaS360 Doc Catalogue, instalowany na urządzeniu, chroniony hasłem kontener, który umożliwia użytkownikom bezpieczny i łatwy dostęp do dokumentów oraz umożliwia ich wyświetlanie i udostępnianie do współużytkowania. Co więcej, rozwiązanie zapewnia bezproblemowy dostęp do zawartości rozproszonej i repozytoriów takich jak SharePoint, Box i Google Drive. Dostęp do prywatnych współużytkowanych zasobów plikowych SharePoint i plików udostępnionych w systemie Windows jest realizowany za pośrednictwem bramy MaaS360 Mobile Enterprise Gateway. Zarządzając dokumentami za pomocą usługi MaaS360, można stosować kontrolę wersji, poddawać dokumenty audytowi i chronić je przed utratą danych za pomocą opcji strategii DLP (Data Loss Prevention). Opcje te mogą obejmować obowiązek uwierzytelniania, ograniczenie możliwości kopiowania i wklejania oraz blokowanie dokumentu przed otwarciem lub udostępnieniem w innych aplikacjach.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync umożliwia łatwe i bezpieczne synchronizowanie zawartości użytkowników na zarządzanych urządzeniach mobilnych. Dzięki temu administratorzy mogą zagwarantować, że strategie ochrony zawartości użytkownika, np. ograniczenia możliwości wycinania, kopiowania i wklejania oraz blokada otwierania lub udostępniania zawartości w innych

aplikacjach, zostały wdrożone na wszystkich urządzeniach. Zawartość jest przechowywana w bezpieczny sposób zarówno w chmurze, jak i na urządzeniu, a dostęp do niej można uzyskać tylko za pośrednictwem aplikacji MaaS360 Doc Catalogue.

g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Secure Editor to pakiet biurowy o ogromnych możliwościach, który umożliwia pracę nad dokumentami służbowymi na urządzeniach mobilnych, oferując następujące funkcje:

- tworzenie i edytowanie plików DOC, PPT, oraz XLS;
- korzystanie z trybu prezentacji slajdów;
- wygodną pracę z załącznikami do wiadomości e-mail i innymi plikami za pomocą rozwiązania MaaS360 for iOS.

h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

Usługa MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs umożliwia wykorzystanie rozwiązania MaaS360 Mobile Content Management w celu zaoferowania dodatkowego, bezpiecznego i bezproblemowego dostępu urządzeń poza siecią korporacyjną do wewnętrznych serwisów Connections i SharePoint, udostępnionych plików Windows i innych składnic plików bez potrzeby stosowania pełnej konfiguracji VPN na urządzeniu. Do korzystania z produktu MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs niezbędny jest zakup rozwiązania MaaS360 Mobile Content Management. Obsługiwane systemy operacyjne to iOS 5.0 oraz Android 4.0 lub nowszy.

i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)

Usługa MaaS360 Mobile Email Management udostępnia kluczowe funkcje obsługi rozwiązań Microsoft Exchange ActiveSync oraz Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: zapewnia obsługę urządzeń mobilnych łączących się z serwerem Microsoft Exchange za pośrednictwem protokołu ActiveSync. Oferowane możliwości obejmują podstawowe funkcje zarządzania urządzeniem mobilnym, takie jak możliwość konfigurowania urządzeń, tworzenia i wdrażania strategii ActiveSync (hasło, blokada lub zezwolenie na dostęp do poczty elektronicznej), a także wykonywanie działań na urządzeniu, takich jak blokowanie i czyszczenie oraz generowanie szczegółowych raportów o atrybutach urządzenia.
- Lotus Traveler: obsługa urządzeń mobilnych łączących się z produktem IBM Lotus Notes® za pośrednictwem protokołu Lotus Traveler. Oferowane funkcje obejmują możliwość konfigurowania urządzeń, blokowania lub dopuszczania urządzenia, egzekwowania strategii haseł, czyszczenia urządzeń oraz generowania szczegółowych raportów o atrybutach urządzenia.

j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Secure Browser to wszechstronna przeglądarka WWW, umożliwiająca bezpieczny dostęp do korporacyjnego intranetu oraz zapewniająca zgodność ze strategiami dotyczącymi treści. Jest to możliwe dzięki filtrowaniu serwisów WWW i wdrażaniu strategii bezpieczeństwa gwarantujących, że użytkownicy uzyskują dostęp tylko do zatwierdzonej zawartości WWW. Zawartość taką można definiować na podstawie szeregu różnych kategorii, takich jak serwisy społecznościowe, treści dla dorosłych albo serwisy zawierające szkodliwe oprogramowanie. Można również wyłączać wbudowane przeglądarki WWW urządzenia albo przeglądarki WWW innych producentów, stosując strategię aplikacji lub listy zablokowanych obiektów („czarne listy”) w połączeniu z rozwiązaniem MaaS360 MDM. Zakres możliwości obejmuje ponadto tworzenie list wyjątków („białych list”) serwisów WWW, ograniczania plików cookie, zarządzanie obsługą funkcji kopiowania, wklejania i drukowania oraz włączanie trybu Kiosk.

k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser umożliwia uzyskiwanie dostępu z obsługiwanego urządzenia do zatwierdzonych wewnętrznych serwisów WWW bez potrzeby stosowania pełnej konfiguracji połączenia VPN na urządzeniu.

l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)

Zapewnia obsługę urządzeń połączonych z serwerem BlackBerry Enterprise Server (BES) z wykorzystaniem interfejsów API BlackBerry. Zakres możliwości obejmuje wykonywanie zadań zdalnych, takich jak wysyłanie wiadomości, resetowanie hasła, przypisywanie strategii BES oraz

czyszczenie urządzenia, a także szczegółowe raporty o atrybutach urządzeń. Niezbędne jest zainstalowanie rozwiązania MaaS360 Cloud Extender. Produkt dostępny tylko dla urządzeń wyświetlanych lub zarządzanych za pomocą programu MaaS360 za pośrednictwem serwera BES 5.0.

- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Expense Management umożliwia administratorom tworzenie zasad wykorzystania danych i przypisywanie ich do obsługiwanych urządzeń, zarządzanych za pomocą programu MaaS360. Zasady można przypisywać na poziomie urządzenia lub grupy albo na poziomie globalnym. Można również konfigurować progi alertów i przesyłanie wiadomości na potrzeby używania danych zarówno we własnej sieci, jak i w roamingu.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
Pakiet produktów obejmujący rozwiązania MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud oraz MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
Pakiet produktów obejmujący rozwiązania MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud oraz MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
MaaS360 Secure Mail to odrębna, bezpieczna aplikacja biurowa, umożliwiająca użytkownikom dostęp do poczty elektronicznej, kalendarza i danych kontaktowych oraz zarządzanie nimi. Można w niej wdrażać kontrolę wiadomości e-mail i załączników w celu zapobiegania wyciekaniu danych poprzez ograniczenie możliwości przesyłania lub przenoszenia zawartości do innych aplikacji. Ponadto można wymuszać uwierzytelnianie, ograniczać możliwość wycinania, kopiowania i wklejania, a także blokować załączniki e-mail w taki sposób, aby możliwe było tylko ich wyświetlanie.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite zapewnia bezpieczną i bezproblemową komunikację obsługiwanych aplikacji w systemach iOS i Android z zasobami w wewnętrznej sieci przedsiębiorstwa.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
Pakiet produktów obejmujący MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync oraz MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
MaaS360 Mobile Threat Management oferuje rozszerzone funkcje zabezpieczeń urządzeń mobilnych, obejmujące wykrywanie szkodliwego oprogramowania i zaawansowanych technik typu jailbreak/root. Dzięki rozwiązaniu MaaS360 Mobile Threat Management Klient może skonfigurować i obsługiwać strategię zgodności w odniesieniu do wykrytego szkodliwego oprogramowania i innych słabych punktów zabezpieczeń.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
MaaS360 Content Service (SaaS) umożliwia użytkownikom przesyłanie pakietów aplikacji i dokumentów do systemu dystrybucji treści MaaS360.
Klienci korzystający z usługi MaaS360 Content Service muszą również nabyć co najmniej po jednym uprawnieniu do usługi MaaS360 Content Service Storage (SaaS) oraz do usługi MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
MaaS360 Content Service Storage (SaaS) umożliwia użytkownikom wykupienie określonej, łącznej ilości pamięci masowej na dane, używanej w połączeniu z usługą MaaS360 Content Service (SaaS).
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS)
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) umożliwia użytkownikom wykupienie określonej, łącznej szerokości pasma używanej w połączeniu z usługą MaaS360 Content Service (SaaS).

Dodatek B

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa Dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- a. „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- b. „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- c. „Reklamacja” — roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązkiwania Umowy.
- d. „Miesiąc Obowiązkiwania Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.
- e. „Klient” — podmiot subskrybujący usługę IBM SaaS bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej usługi IBM SaaS, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- f. „Przestój” — Przestój Aplikacji i/lub Przestój Przetwarzania Przychodzących Danych dotyczący Poziomu Usług podanego w poniższej tabeli. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
 - Planowego Przestoju Systemu;
 - działania Siły Wyższej;
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do usługi IBM SaaS przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. „Siła Wyższa” — 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.
- i. „Planowany Przestój Systemu” — planowane wyłączenie usługi IBM SaaS związane z konserwacją.
- j. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną usługą IBM SaaS (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient

ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS.

- b. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.
- c. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.
- d. IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary łącznego czasu trwania Przeszojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy w odniesieniu do stosownego Poziomu Usług wskazanego w poniższej tabeli. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależę od czasu trwania Przeszojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszoju. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przeszoju Aplikacji oraz Zdarzenie Przeszoju Przetwarzania Danych Przychodzących, IBM potraktuje nakładające się okresy Przeszoju jako jeden i ten sam okres Przeszoju, a nie jako dwa oddzielne okresy Przeszoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższymi tabelami. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- f. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową Dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- g. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć dziesięciu procent (10%) sumy równej jednej dwunastej (1/12) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.
- h. IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.
- i. **UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚCUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**

3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Osiągnięty Poziom Usług (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 99,8%	2%
Mniej niż 98,8%	5%
Mniej niż 95,00%	10%

„Osiągnięty Poziom Usług” wyrażony procentowo jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszłości w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszłości w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 50 minut Przeszłości = 43 150 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług 99,8% Osiągnięty Poziom Usług w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	--

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- Reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników czy zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z usługi IBM SaaS;
- Oprogramowania Pomocniczego.