

IBM Aspera Files

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Aspera Files umożliwia bezpieczną wymianę plików i folderów o dowolnym rozmiarze pomiędzy użytkownikami, nawet jeśli należą oni do odrębnych organizacji. Za pomocą usługi Aspera Files użytkownicy mogą szybko uzyskiwać dostęp do plików i folderów przechowywanych w wielu systemach pamięci masowej działających w chmurze i na miejscu. Współużytkowanie jest oparte na funkcji „przeciągnij i upuść” oraz na mechanizmach przeglądania bez względu na położenie plików. Rozwiązanie to pozwala usunąć przeszkody, jakie zazwyczaj utrudniają współpracę pomiędzy osobami przebywającymi na miejscu i w lokalizacjach zdalnych. Funkcja Aspera Files używa protokołu FASP firmy Aspera, który jest pozbawiony ograniczeń występujących w innych technologiach przesyłania plików. Technologia Aspera wprowadza nowe warunki współpracy oraz współużytkowania i dostarczania zawartości, ponieważ umożliwia przenoszenie dużych zbiorów danych bez względu na stan sieci, fizyczną odległość między ośrodkami oraz rozmiar, typ i liczbę plików.

1.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Wersja Personal Edition tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest dostępna w formie subskrypcji oraz oferty z opłatą za używanie. W jej skład wchodzi:

- dostęp do aplikacji WWW Aspera Files,
- dostęp do platformy Aspera Transfer Platform,
- 1 obszar roboczy,
- 1 TB pamięci masowej w chmurze.

1.2 IBM Aspera Files Business Edition

Wersja Business Edition tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest dostępna w formie subskrypcji oraz oferty z opłatą za używanie. W jej skład wchodzi:

- dostęp do aplikacji WWW Aspera Files,
- dostęp do platformy Aspera Transfer Platform,
- 10 obszarów roboczych,
- 5 TB pamięci masowej w chmurze.

1.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Wersja Enterprise Edition tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest dostępna w formie subskrypcji oraz oferty z opłatą za używanie. W jej skład wchodzi:

- dostęp do aplikacji WWW Aspera Files,
- dostęp do platformy Aspera Transfer Platform,
- 100 obszarów roboczych,
- 10 TB pamięci masowej w chmurze.

1.4 Plan z opłatą za używanie

Klient może korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze na zasadzie opłat za używanie, bez przyjmowania zobowiązania co do okresu subskrypcji lub liczby uprawnień. W takiej sytuacji Klientowi będzie naliczana opłata za faktyczne wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w danym miesiącu kalendarzowym według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. W modelu opłat za używanie nie są stosowane opłaty za przekroczenie limitu.

1.5 Usługi Opcjonalne

1.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Ta oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze z opłatą za używanie umożliwia Klientowi korzystanie z dodatkowej pamięci masowej w chmurze oprócz tej, która jest uwzględniona w subskrypcji. Klient będzie obciążany opłatą za przekroczenie limitu pamięci masowej według wskaźnika wykorzystania mierzonego w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca.

1.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia połączenie serwerów IBM Aspera Enterprise, serwerów IBM Aspera Connect i klientów IBM Aspera Point-to-Point z aplikacją WWW Aspera Files. Opłata jest naliczana za każdą połączoną Instancję Aplikacji.

1.5.3 IBM Aspera Files Egress

Ta oferta Usługi Przetwarzania w Chmurze z opłatą za używanie udostępnia przepustowość dla ruchu wychodzącego. Opłata jest naliczana, gdy:

- wykorzystanie w okresie subskrypcji krótszym niż dwanaście miesięcy albo wykorzystanie w ramach płatności za używanie przekroczy 10 TB ruchu wychodzącego na miesiąc; lub
- gdy wykorzystanie w okresie subskrypcji wynoszącym co najmniej dwanaście miesięcy przekroczy 120 TB ruchu wychodzącego na rok.

Przepustowość dostępna w ramach usługi Aspera Files Egress nie ma zastosowania do usług Base Plan.

1.6 Usługi Base Plan

Usługi Base Plan nie obejmują pamięci masowej dla Usługi Przetwarzania w Chmurze ani uprawnień do niektórych wymaganych programów do użytku Klienta. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia do serwera IBM Aspera Enterprise, serwera IBM Aspera Connect, klienta IBM Aspera Point-to-Point lub platformy na żądanie IBM Aspera („Powiązanych Programów IBM”), a także odpowiednią pojemność pamięci masowej, aby korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze Base Plan z Powiązanymi Programami IBM.

1.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

Subskrypcja wersji Personal Edition obejmuje następujące elementy:

- dostęp do aplikacji WWW Aspera Files,
- 1 obszar roboczy.

1.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

Subskrypcja wersji Business Edition obejmuje następujące elementy:

- dostęp do aplikacji WWW Aspera Files,
- 10 obszarów roboczych.

1.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Subskrypcja wersji Enterprise Edition obejmuje następujące elementy:

- dostęp do aplikacji WWW Aspera Files,
- 100 obszarów roboczych.

1.7 Opcjonalne usługi Base Plan

1.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia połączenie serwerów IBM Aspera Enterprise, serwerów IBM Aspera Connect i klientów IBM Aspera Point-to-Point z aplikacją WWW Aspera Files. Opłata jest naliczana za każdą połączoną Instancję Aplikacji.

1.8 Powiązane Programy IBM

Subskrypcje Usługi Przetwarzania w Chmurze nie obejmują Subskrypcji i Wsparcia Powiązanych Programów IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie uprawnienia licencyjne oraz Subskrypcję i Wsparcie dla Powiązanych Programów IBM. W okresie subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi mieć ważną Subskrypcję i Wsparcie dla Powiązanych Programów IBM.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa danych podlegających regulacjom, w tym danych osobowych lub danych osobowych objętych szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia jego wymagania w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych. Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług nie będzie mieć zastosowania w przypadku niedostępności lub niesprawności ci funkcji Aspera Files On-Premise Nodes lub Aspera on Demand, jeśli są one używane z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> lub support@asperasoft.com) zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o zdarzeniu, które wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Zgłoszenie musi zawierać daty i okresy niedostępności usługi, ewentualne otrzymane komunikaty o błędach, informacje kontaktowe oraz pełny opis przerwania Usługi, w tym dzienniki, jeśli są prowadzone. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99%	2%
<97,5%	5%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w

Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
--	--

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Informacje kontaktowe dotyczące wsparcia technicznego można znaleźć pod adresem <http://asperasoft.com/support>. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwyczajnie dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W jedną godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usług Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Gigabajt**. Gigabajt definiuje się jako 2 do 30. potęgi bajtów danych (1 073 741 824 bajty). Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Gigabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Terabajt**. Terabajt to 2 do 40. potęgi bajtów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Terabajtów przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja Aplikacji**. Uprawnienie do Instancji Aplikacji jest wymagane dla każdej instancji Aplikacji połączonej z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Jeśli Aplikacja zawiera wiele komponentów, z których każdy

służy do odrębnego celu i/lub obsługuje odrębną grupę użytkowników i każdy może być połączony z Usługą Przetwarzania w Chmurze lub przez nią zarządzany, to każdy z takich komponentów jest uznawany za odrębną Aplikację. Ponadto Instancje Aplikacji w środowiskach testowych, programistycznych, produkcyjnych i środowiskach przemieszczania są uznawane za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnień. Wiele instancji Aplikacji w tym samym środowisku uznaje się za odrębne instancje Aplikacji, a każda z nich wymaga uprawnień. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Instancji Aplikacji połączonych z Usługą Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty za niepełne miesiące

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

5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

5.4 Opłaty za używanie

Oferty z opłatą za używanie przedstawione w Dokumencie Transakcyjnym zostaną wykazane na fakturze dopiero wtedy, gdy Klient z nich skorzysta. Po skorzystaniu z takiej oferty Klient otrzyma fakturę według ceny określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

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

W przypadku odnawiania automatycznego, gdy okres początkowy jest krótszy od dwunastu miesięcy, Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 30 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania, jeśli okres początkowy wynosi co najmniej dwanaście miesięcy, dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 60 dni. Po zakończeniu takiego 60-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Informacje dodatkowe

7.1 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. 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.

7.2 Ochrona danych

IBM i Klient odpowiadają za przestrzeganie swoich zobowiązań wynikających z regulacji dotyczących ochrony danych osobowych w odniesieniu do danych osobowych (w rozumieniu definicji podanej w tych regulacjach), które IBM przetwarza lub przechowuje dla Klienta zgodnie z niniejszą Umową („Danych Klienta”). Zawierając niniejszą Umowę, Klient wyznacza IBM na Administratora Danych Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zdefiniowanie celów i środków przetwarzania Danych Osobowych Klienta przez IBM w ramach niniejszej Umowy, w tym za określenie, czy przetwarzanie tych Danych

zgodnie z instrukcjami Klienta nie spowoduje naruszenia przez IBM regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. IBM i Klient potwierdzają, że nie śledzą kroków podejmowanych przez drugą stronę w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie utrudni IBM lub Klientowi podjęcia kroków, które IBM lub Klient uważa za niezbędne w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za dopilnowanie, by zabezpieczenia określone w niniejszej Umowie stanowiły odpowiednie zabezpieczenia techniczne i organizacyjne chroniące Dane Klienta zgodnie z wymogami stosownych regulacji dotyczących ochrony danych osobowych. IBM nie jest zobowiązany stosować zabezpieczeń Danych Klienta innych niż zabezpieczenia określone w Umowie oraz zabezpieczenia wymagane w stosunku do Podmiotu Przetwarzającego Dane Klienta. IBM będzie przetwarzać Dane Klienta zgodnie z niniejszą Umową oraz w zakresie, jaki IBM uzna za stosowny lub niezbędny do świadczenia usług. Ponadto Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ustalenie, czy przesyłanie przez niego lub przez IBM danych Klienta za granicę na mocy niniejszej Umowy jest zgodne z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

7.3 Oświadczenie dotyczące procedur bezpieczeństwa

Zapewnianie bezpieczeństwa systemów informatycznych polega na ochronie tych systemów i informacji w nich zawartych przez zapobieganie nieuprawnionemu dostępowi zewnętrznemu i wewnętrznemu, wykrywanie takiego dostępu i podejmowanie stosownych działań. Nieuprawniony dostęp może prowadzić do uszkodzenia, zmiany lub wykorzystywania danych w niedozwolony sposób; ponadto system, którego bezpieczeństwo zostało naruszone, może zostać wykorzystany do atakowania innych systemów. Bez kompleksowego podejścia do kwestii bezpieczeństwa żaden system informatyczny lub produkt nie powinien być traktowany jako całkowicie bezpieczny. Ponadto żaden pojedynczy produkt ani zabezpieczenie nie zapewnia całkowitej ochrony przed nieuprawnionym dostępem. Systemy i produkty IBM zostały zaprojektowane z myślą o funkcjonowaniu jako elementy składowe wszechstronnej metodyki zabezpieczeń, obejmującej w każdym przypadku dodatkowe procedury operacyjne i wymagającej najwyższej skuteczności ze strony innych systemów, produktów lub usług. IBM nie gwarantuje, że systemy i produkty są odporne na szkodliwe lub niedozwolone działania żadnego podmiotu.

7.4 Pomiar wykorzystania

Za Usługę Przetwarzania w Chmurze naliczane są opłaty rozliczeniowe, co wymaga od IBM monitorowania i raportowania jej użycia za pomocą odpowiedniej usługi pomiarowej.

7.5 Dostęp dla Użytkowników Zewnętrznych

Klient może udzielić Użytkownikom Zewnętrznym dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Użytkownik Zewnętrzny to specyficzna osoba, która nie jest zatrudniona przez Klienta, nie działa na jego płatne zlecenie ani nie występuje w jego imieniu. Użytkownikiem Zewnętrznym może być również osoba zatrudniona przez Klienta lub działająca na jego płatne zlecenie, która w ramach tej relacji nie uzyskuje dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników Zewnętrznych, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników Zewnętrznych dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników Zewnętrznych.