

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:

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

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Customer Insight for Banking on Cloud
- IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Vybraný účastník** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Vybraným účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti v jakémkoli programu poskytování služeb spravovaném nebo sledovaném prostřednictvím IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Vybrané účastníky spravované nebo sledované v rámci IBM SaaS během období měření specifikovaného v Zákaznickové Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby IBM SaaS představuje Vybraný účastník počet jedinečných záznamů zákazníka zpracovaných službou IBM SaaS.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

5. Technická podpora

Po dobu trvání této služby IBM SaaS bude poskytována technická podpora, jak je uvedeno v příručce SaaS Support handbook na adrese <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> nebo na některé následné adrese, kterou IBM poskytne. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

6. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

6.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

6.3 Použití IBM v souladu s právními předpisy

Tato služba IBM SaaS navrhuje výstup na základě použití algoritmů na data poskytnutá Zákazníkem, a úplnost, přesnost a spolehlivost výstupu se proto bude lišit. Použití této služby IBM SaaS může implikovat různé právní předpisy či nařízení, včetně předpisů týkajících se soukromí, ochrany údajů, bankovníctví, finančních transakcí a pracovněprávních vztahů. IBM SaaS lze používat pouze pro účely, které jsou v souladu s právními předpisy, a zákonným způsobem. Zákazník se zavazuje používat službu IBM SaaS v souladu s platnými právními předpisy, nařízeními a zásadami a přebírá veškerou odpovědnost za jejich dodržování a získá nebo získal veškeré potřebné souhlasy, oprávnění nebo licence.

Příloha A

1. Popis IBM SaaS

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Tato služba IBM SaaS poskytuje přehledy generované z analytických modelů, které bankovním klientům pomáhají plánovat a realizovat programy pro nové i stávající zákazníky, a není určena k jiným účelům, například k určování cen nebo zjišťování podvodů.

Služba IBM SaaS zahrnuje datový model pro konkrétní odvětví, šablony řídicího panelu dashboard, rozšířené analytické modely a aplikační rozhraní pro integraci do operačních systémů. Služba využívá údaje o zákaznících banky, transakcích a interakci a data IBM, data třetích osob a rozhraní API.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud momentálně nabízí následující přehledy:

- Segmentace zákazníků
- Analýza přesunu a úbytku zaměstnanců
- Předvídání životních událostí
- Analýza tendence ke křížovému prodeji
- Analýza udržení zákazníků
- Předvídání finanční události přečerpání

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Tato služba IBM SaaS nabízí všechny funkce a možnosti produktu IBM Customer Insight for Banking on Cloud a je hostována na vyhrazeném serveru.

2. Osobní údaje a regulovaný obsah

IBM SaaS umožní bankovním klientům zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů považovány za osobní a citlivé osobní údaje:

- a. Kontaktní údaje:
 - Jména osob
 - Názvy subjektů organizace
 - Adresa domů
- b. Firemní adresa:
 - PSČ
 - E-mailová adresa
 - Telefonní čísla
- c. Další osobní identifikátory:
 - Věk
 - Pohlaví
 - Obrázky obličeje, včetně fotografií
- d. Citlivé osobní údaje:
 - (1) Obecná ustanovení
 - Úplné datum narození
 - Rodinný stav / historie
 - Informace o dětech a závislých osobách
 - Vzdělání
 - Celý text e-mailu

- (2) Citlivé osobní údaje – finanční program
 - Počet produktů v bance
 - Aktiva ve správě (podnikání)
 - Informace o úvěrovém skóre
 - Informace o transakci, včetně Částky
- (3) Citlivé osobní údaje – zaměstnání
 - Příjem
 - Název pracovní pozice

Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,75 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,8 % pro Smluvní měsíční období
--	--