

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

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

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter der folgenden Gebührenmetrik entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. **Berechtigter Teilnehmer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Jede Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem von IBM SaaS verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist, gilt als berechtigter Teilnehmer. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um alle berechtigten Teilnehmer abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, innerhalb von IBM SaaS verwaltet oder überwacht werden.

Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots entspricht ein berechtigter Teilnehmer der Anzahl der eindeutigen Kundenstammdaten, die von IBM SaaS verarbeitet werden.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

3.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

4. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. Technische Unterstützung

Während der Laufzeit dieses IBM SaaS-Angebots wird technische Unterstützung gemäß den Angaben im IBM SaaS Support Handbook unter <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

6.3 Rechtmäßige Nutzung von IBM SaaS

Der von diesem IBM SaaS-Angebot vorgeschlagene Output basiert auf der Anwendung von Algorithmen auf die vom Kunden bereitgestellten Daten; von daher kann die Vollständigkeit, Genauigkeit und Zuverlässigkeit des Outputs variieren. Bei der Nutzung dieses IBM SaaS-Angebots kann eine Reihe von Gesetzen oder Bestimmungen zu beachten sein, einschließlich solcher, die sich auf den Datenschutz, die Datensicherheit, Bankgeschäfte, Finanztransaktionen und arbeitsrechtliche Angelegenheiten beziehen. IBM SaaS darf nur für gesetzlich zulässige Zwecke und in rechtmäßiger Weise verwendet werden. Der Kunde willigt ein, das IBM SaaS-Angebot gemäß den anwendbaren Gesetzen, Bestimmungen und Richtlinien zu verwenden, und übernimmt die gesamte Verantwortung für deren Einhaltung. Er versichert, dass er alle erforderlichen Einwilligungen, Genehmigungen oder Lizenzen einholen wird oder eingeholt hat.

Anhang A

1. IBM SaaS-Beschreibung

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Dieses IBM SaaS-Angebot liefert Erkenntnisse, die mit analytischen Modellen generiert werden, um Kunden im Bankenbereich bei der Planung und Umsetzung von Kundengewinnungs- und Kundenbindungsprogrammen zu unterstützen, und ist nicht zur Verwendung für andere Zwecke, wie Preisgestaltung oder Betrugserkennung, ausgelegt.

Das IBM SaaS-Angebot enthält ein branchenspezifisches Datenmodell, Dashboardvorlagen, erweiterte Analysemodelle und Anwendungsschnittstellen für die Integration mit operativen Systemen. Verwendet werden Daten von Bankkunden, Transaktions- und Interaktionsdaten sowie IBM Daten und Daten Dritter als auch APIs.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud bietet gegenwärtig folgende Erkenntnisse:

- Definition von Kundensegmenten
- Analyse der Kundenabwanderung/Kundenfluktuation
- Vorhersage von Lebensereignissen
- Kaufneigungsanalyse für Cross-Selling
- Analyse der Kundenbindung
- Vorhersage von Kontoüberziehungsereignissen

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Dieses IBM SaaS-Angebot bietet alle Features und Leistungsmerkmale von IBM Customer Insight for Banking on Cloud und wird auf einem dedizierten Server gehostet.

2. Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Das IBM SaaS-Angebot ermöglicht Kunden im Bankenbereich das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise:

- a. Kontaktinformationen:
 - Namen von Personen
 - Namen von Unternehmenseinheiten
 - Privatadresse
- b. Geschäftsadresse:
 - Postleitzahlen
 - E-Mail-Adresse
 - Telefonnummern
- c. Weitere persönliche Merkmale:
 - Alter
 - Geschlecht
 - Gesichtsbilder, einschließlich Fotos
- d. Sensible personenbezogene Daten:
 - (1) Allgemeine Daten
 - Vollständiges Geburtsdatum
 - Familienstand/Geschichte
 - Angaben zu Kindern/Familienangehörigen

- Schulischer Werdegang
 - Vollständiger E-Mail-Text
- (2) Sensible personenbezogene Daten - Finanzbereich
- Anzahl der Produkte bei der Bank
 - Verwaltetes Vermögen (Geschäft)
 - Angaben zur Kreditwürdigkeit
 - Transaktionsinformationen einschließlich Betrag
- (3) Sensible personenbezogene Daten - Beschäftigungsverhältnis
- Einkommen
 - Position

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben ist, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,75 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,8 % in einem Vertragsmonat
---	---