

Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

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

2. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. **Participante Elegible:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Todo individuo o entidad que pueda ser elegido para participar en cualquier programa de entrega de servicios gestionado o seguido por SaaS IBM es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.

A los efectos de este SaaS IBM, un Participante Elegible es el número de registros de Cliente únicos procesados por el SaaS IBM.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

3.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida supera los derechos de titularidad especificados en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

4. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del SaaS IBM empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al SaaS IBM, según se describe en el POE. El POE especificará si el SaaS IBM se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el SaaS IBM se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el SaaS IBM seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El SaaS IBM seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

5. Soporte Técnico

Se ofrece soporte técnico mientras dure el SaaS IBM, de conformidad con lo establecido en el manual de Soporte de SaaS, en la dirección <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o en una dirección URL subsiguiente proporcionada por IBM. El soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Cookies

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

6.2 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los impuestos se basan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

6.3 Uso Legal del SaaS IBM

Este SaaS IBM sugiere resultados en base a la aplicación de algoritmos a los datos proporcionados por el Cliente; por ello, la integridad, la exactitud y la fiabilidad de los resultados pueden variar. El uso de este SaaS IBM puede implicar a diversas leyes o normativas, incluidas las relacionadas con privacidad, protección de datos personales, banca, transacciones financieras y empleo. El SaaS IBM únicamente puede utilizarse con objetivos conformes a la ley y de forma lícita. El Cliente acepta utilizar el SaaS IBM de acuerdo con las políticas, normativas y leyes aplicables y es plenamente responsable de su cumplimiento; del mismo modo, el Cliente obtendrá o ha obtenido todos los consentimientos, permisos o licencias que puedan necesitarse.

Apéndice A

1. Descripción de SaaS IBM

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Este SaaS IBM ofrece perspectivas generadas a partir de modelos analíticos diseñados para ayudar a los clientes bancarios a planificar y ejecutar programas para conseguir y retener clientes, y no está diseñado para ser utilizado con otras finalidades como la fijación de precios o la detección de fraudes.

El SaaS IBM incluye un modelo de datos específico del sector, plantillas de dashboard, modelos de analítica avanzada e interfaces de aplicación para la integración con sistemas operativos. Utiliza datos de clientes bancarios, transaccionales y de interacción, así como API y datos de IBM y de terceros.

Actualmente, IBM Customer Insight for Banking on Cloud ofrece las perspectivas siguientes:

- Segmentación de clientes
- Análisis de retención y pérdida de clientes
- Predicción de sucesos vitales
- Análisis de propensión de venta cruzada
- Análisis de retención de clientes
- Predicción de sucesos financieros de descubierto

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Este SaaS IBM ofrece todas las características y prestaciones de IBM Customer Insight for Banking on Cloud y está alojado en un servidor dedicado.

2. Información Personal y Contenido Regulado

El SaaS IBM permitirá a los clientes bancarios introducir y gestionar contenido que contenga información que pueda considerarse información personal y sensible bajo las leyes de privacidad aplicables:

- a. Información de contacto:
 - Nombres de personas
 - Nombres de entidades corporativas
 - Dirección personal
- b. Business Partner:
 - Códigos postales
 - Dirección de correo electrónico
 - Números de teléfono
- c. Otros identificadores personales:
 - Edad
 - Género
 - Imágenes del rostro, inclusive fotografías
- d. Información personal sensible (IPS):
 - (1) General
 - Fecha completa de nacimiento
 - Estado civil/historial
 - Información relacionada: hijos / personas dependientes
 - Historial educativo
 - Texto del correo electrónico completo
 - (2) IPS - Programa financiero
 - Número de productos con el banco

- Activos gestionados (negocio)
 - Información de nota de crédito
 - Información de la transacción, incluyendo el Importe
- (3) IPS - Empleo
- Ingresos
 - Empleo

Apéndice B

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el SaaS IBM según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

1. Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del SaaS IBM. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el SaaS IBM, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el SaaS IBM no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el SaaS IBM se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación correspondiente más alta en función de la disponibilidad acumulativa del SaaS IBM durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el SaaS IBM.

2. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un mes contratado

Disponibilidad durante un Mes Contratado	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado objeto de una Reclamación)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del SaaS IBM en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos en total	=2% de Crédito de Disponibilidad para el 99,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado
--	---