

## IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

### 1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

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

### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavaa mittayksikköä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Palvelun piiriin kuuluva osallistuja** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelun piiriin kuuluvalla osallistujalla tarkoitetaan kutakin luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, jolla on oikeus osallistua mihin tahansa palvelun toimitusohjelmaan, jota IBM SaaS -tuote hallinnoi tai jäljittää. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkia IBM SaaS -tuotteessa mittauskauten aikana hallinnoituja tai jäljitettyjä Palvelun piiriin kuuluvia osallistujia. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa. Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Palvelun piiriin kuuluvalla osallistujalla tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen käsittelemien yksilöllisten asiakastietueiden määrää.

### 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

#### 3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauten aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

### 4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

## 5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle toimitetaan teknistä tukea tuotteen voimassaolon ajan tavalla, joka on määritetty SaaS Support -oppaassa osoitteessa <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> tai IBM:n myöhemmin ilmoittamassa URL-osoitteessa. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteesen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

### 6.2 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

### 6.3 IBM SaaS -tuotteen lainmukainen käyttö

Tämän IBM SaaS -tuotteen ehdottamat tulostiedot perustuvat algoritmeihin, joita sovelletaan Asiakkaan toimittamiin tietoihin. Siksi tulostietojen kattavuus, täsmällisyys ja luotettavuus vaihtelevat. Tämän IBM SaaS -tuotteen käyttö saattaa edellyttää erilaisten lakien ja säädösten huomioon ottamista. Tällaisia voivat olla esimerkiksi yksityisydensuojaa, tietosuojaa, pankkitoimintaa, rahaliikennettä ja työsuhdetta koskevat lait ja säädökset. IBM SaaS -tuotetta saa käyttää ainoastaan laillisiin tarkoituksiin ja laillisella tavalla. Asiakas sitoutuu käyttämään IBM SaaS -tuotetta sovellettavan lainsäädännön, säädösten ja menettelytapojen mukaan ja vastaamaan niiden noudattamisesta. Asiakas hankkii tai on jo hankkinut tuotteen käyttöön mahdollisesti tarvittavat suostumukset, luvat tai lisenssit.

## Liite A

### 1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

#### 1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Tämä IBM SaaS -tuote tuottaa sellaisista analyttisistä malleista johdettua kiteytettyä tietoa, jotka on tarkoitettu auttamaan pankkialan asiakkaita suunnittelemaan ja toteuttamaan kasvuun ja asiakkaiden säilyttämiseen tähtäviä ohjelmia. Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu muihin tarkoituksiin, esimerkiksi hinnoitteluun tai petosten tunnistamiseen.

IBM SaaS -tuote sisältää toimialakohtaisen datamallin, mittatietotaulumalleja ja kehittyneitä analytiikkamalleja sekä sovellusliittymiä tuotteen tuotantojärjestelmiin integroimista varten. Tuotteessa käytetään pankin asiakas-, tapahtuma- ja vuorovaikutustietoja sekä IBM:n ja kolmannen osapuolen tietoja ja API-liittymiä.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud -tuote sisältää seuraavat tiedon kiteytykseen liittyvät toiminnot:

- asiakkaiden segmentointi
- vaihtuvuuden/poistuman analysointi
- elämäntilannemuutosten ennakointi
- ristiinmyyntialttiuden analysointi
- asiakaspysyvyyden analysointi
- tilinlitystilanteiden ennakointi.

#### 1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Tämä erillisessä palvelimessa ylläpidettävä IBM SaaS -tuote sisältää kaikki samat ominaisuudet ja toiminnot kuin IBM Customer Insight for Banking on Cloud.

### 2. Henkilötiedot ja säännelty sisältö

Pankkialan asiakkaat voivat IBM SaaS -tuotteen avulla lisätä ja hallita sisältöä, joka saattaa sisältää sovellettavien tietosuojalakien mukaisia henkilötietoja ja arkaluonteisia henkilötietoja, esimerkiksi seuraavia tietoja:

- a. Yhteystiedot:
  - henkilöiden nimet
  - yritysten nimet
  - kotiosoite
- b. Työosoite:
  - postinumerot
  - sähköpostiosoite
  - puhelinnumerot
- c. Muut henkilön tunnistetiedot:
  - ikä
  - sukupuoli
  - kasvokuvat, valokuvat

d. Arkaluonteiset henkilötiedot:

(1) yleistiedot

- koko syntymäaika
- siviilisääty / sen historia
- tiedot lapsista ja huollettavista
- koulutushistoria
- täydellinen sähköpostiosoite

(2) rahoitussuunnitelma (arkaluonteinen henkilötieto)

- pankissa olevien tuotteiden määrä
- hallinnassa oleva omaisuus (yritys)
- luottotiedot
- summat sisältävät tapahtumatiedot

(3) työsuhdetiedot (arkaluonteinen henkilötieto)

- tulotiedot
- tehtävänimike.

## Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

### 1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, IBM SaaS -tuotteen palautushetkeen. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkoonpanoista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetys. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

### 2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyyshyvitys (% kuukausittaisesta maksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,75 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

\* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausittainen maksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,8 %:n Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana
--	--