

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

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

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Prihvatljivi sudionik** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Svaki pojedinac ili subjekt kvalificiran za sudjelovanje u bilo kojem programu za isporuku usluge kojim upravlja ili koji prati IBM SaaS je Prihvatljivi sudionik. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Odabranih sudionika kojima IBM SaaS upravlja ili koje prati za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za potrebe ovog IBM SaaS-a, Odabrani sudionik je broj jedinstvenih korisničkih zapisa koje obrađuje IBM SaaS.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje Klijentovo ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška se pruža tijekom trajanja ovog IBM SaaS-a, kao što je navedeno u priručniku podrške za SaaS na <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.3 Zakonita upotreba IBM SaaS-a

Ovaj IBM SaaS pruža izlazne podatke na temelju primjene algoritama koje dostavi Klijent pa će prema tome kompletnost, preciznost i pouzdanost izlaza varirati. Upotreba IBM SaaS-a može uključivati primjenu raznih zakona ili propisa, uključujući zakone i propise koji se odnose na privatnost, zaštitu podataka, bankarenje, financijske transakcije i zaposlenje. IBM SaaS se može koristiti samo u zakonite svrhe i na zakoniti način. Klijent pristaje koristiti IBM SaaS u skladu s primjenjivim zakonima, propisima i politikama i preuzima potpunu odgovornost za poštivanje istih i nabavit će ili je nabavio sve potrebne pristanke, dozvole ili licence.

Dodatak A

1. Opis IBM SaaS-a

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Ovaj IBM SaaS pruža uvid generiran analitičkim modelima, koji su dizajnirani kao pomoć bankovnim klijentima u planiranju i izvođenju programa za rast i zadržavanje broja klijenata, nije dizajniran za korištenje u druge svrhe poput određivanja cijena ili otkrivanje prijevара.

IBM SaaS uključuje model podataka prilagođen za određenu industriju, predloške kontrolne ploče, napredne analitičke modele i sučelja aplikacija za integraciju s operativnim sustavom. Koriste se podaci bankovnih korisnika, transakcijski i interakcijski podaci kao i podaci i API-ji IBM-a i trećih strana.

The IBM Customer Insight for Banking on Cloud trenutno nudi sljedeće uvide:

- Segmentaciju kupaca
- Analiza odljeva korisnika / smanjenja učinkovitosti
- Predviđanje životnog događaja
- Analizu sklonosti za dodatnu prodaju
- Analiza zadržavanja korisnika
- Predviđanje financijskih događaja prekoračenja

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Ovaj IBM SaaS nudi sve funkcije i mogućnosti koje ima IBM Customer Insight for Banking on Cloud, a postavlja se na za to namijenjen poslužitelj.

2. Osobni podaci i regulirani sadržaj

IBM SaaS će omogućiti Klijentima banke unos i upravljanje sadržajem informacija, koje bi se mogle smatrati osobnim i osjetljivim osobnim informacijama prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- a. Informacije za kontakt:
 - Imena pojedinaca
 - Imena korporativnih subjekata
 - Kućna adresa
- b. Adresa ureda:
 - Poštanski brojevi
 - Adresa e-pošte
 - Telefonski brojevi
- c. Drugi osobni identifikatori:
 - Starost
 - Spol
 - Slike lica, uključujući fotografije
- d. Osjetljive osobne informacije (SPI):
 - (1) Općenito
 - Puni datum rođenja
 - Bračni status/prošlost
 - Informacije o: djeci / uzdržavanim osobama
 - Povijest obrazovanja
 - Cjeloviti tekst e-pošte

- (2) SPI financijski program
 - Broj proizvoda banke
 - Imovina pod upravljanjem (posao)
 - Informacije o ocjeni kreditne sposobnosti
 - Informacije o transakcijama uključujući iznose
- (3) Osjetljivi osobni podaci o zaposlenju
 - Prihod
 - Radno mjesto

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka ponovnog uspostavljanja IBM SaaS-a i ne uključuje vrijeme koje se odnosi na planirane ili najavljene prekide rada zbog održavanja; uzroke izvan IBM-ove kontrole; probleme sa sadržajem ili tehnologijom te dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane; nepodržane konfiguracije sustava i platforme ili druge Klijentove propuste; sigurnosne probleme koje uzrokuje Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti. IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
---	---