

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandók:

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

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. **Jogosult Résztevő** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Jogosult Résztevő minden olyan természetes vagy jogi személy, amely jogosult az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett szolgáltatásnyújtási programban való részvételre. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott Mérési Időszakban az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett összes Választható Résztevőt.

A jelen IBM SaaS esetén a Választható Résztevő az IBM SaaS által feldolgozott egyéni ügyfélrekordok száma.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

3.2 Többlehasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlehasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

4. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejártá után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS időtartamára technikai támogatás érhető el a SaaS támogatási kézikönyvben (<http://www.ibm.com/software/support/handbook.html>) vagy az IBM által a későbbiekben megadott URL-címen elérhető egyéb dokumentumban meghatározottak szerint. A Technikai támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.3 Az IBM SaaS jogszerű használata

Az IBM SaaS az Ügyfél által biztosított adatokon alkalmazott algoritmusok alapján javasol kimenetet, ezért a kimenet teljessége, pontossága és megbízhatósága változó lehet. Az IBM SaaS használatára különböző jogszabályok vagy rendeletek vonatkozhatnak, beleértve a titkosságra, az adatvédelemre, a banki és pénzügyi ügyletekre és az alkalmazásra vonatkozókat. Az IBM SaaS csak törvényes célokra használható, jogszerű módon. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM SaaS ajánlatot a vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és szabályozásoknak megfelelően használja, és ezek betartásáért teljes körű felelősséget vállal, és megszerezte vagy megszerzi az összes szükséges hozzájárulást, engedélyt vagy licenct.

„A” Függelék

1. IBM SaaS leírás

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Az IBM SaaS által biztosított betekintéseket a szolgáltatás olyan elemzési modellek alapján generálja, amelyeket arra terveztek, hogy segítsék a banki ügyfeleket az ügyfélkörük növelését és fenntartását célzó programok tervezésében és végrehajtásában, és amelyek egyéb célokra, például árképzésre vagy csalásészlelésre nem használhatók.

Az IBM SaaS tartalmaz egy iparág-specifikus adatmodellt, műszerfalsablonokat, fejlett elemzési modelleket és alkalmazásfelületeket az operációs rendszerekbe történő integráláshoz. A banki ügyfél adatait, tranzakciós és interakciós adatokat, valamint az IBM és külső felek adatait és API-felületeit használja.

Az IBM Customer Insight for Banking on Cloud jelenleg az alábbi betekintéseket tartalmazza:

- Ügyfélszegmentálás
- Lemorzsolódási elemzés
- Életesemény-előrejelzés
- Keresztértékesítési hajlamossági elemzés
- Ügyfélmegtartási elemzés
- Hiteltúllépési pénzügyiesemény-előrejelzés

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Ez az IBM SaaS az IBM Customer Insight for Banking on Cloud összes szolgáltatását biztosítja, és üzemeltetése egy erre kijelölt kiszolgálón történik.

2. Személyes adatok és Szabályozás hatálya alá tartozó adatok

Az IBM SaaS lehetővé teszi a banki ügyfelek számára olyan információkat tartalmazó tartalmak bevitelét és kezelését, amelyek személyes és bizalmas személyes adatoknak minősülhetnek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint:

- a. Kapcsolatfelvételi információk:
 - Magánszemélyek neve
 - Vállalatok neve
 - Otthoni cím
- b. Munkahelyi cím:
 - Irányítószám
 - E-mail cím
 - Telefonszámok
- c. Egyéb személyes azonosítók:
 - Életkor
 - Nem
 - Arcképek, fényképeket is beleértve

- d. Bizalmas személyes adatok (SPI):
- (1) Általános rendelkezések
 - Teljes születési dátum
 - Családi állapot/előzmények
 - Gyermekekre / eltartottakra vonatkozó információk
 - Tanulmányok
 - Teljes e-mail-szöveg
 - (2) SPI – Pénzügyi program
 - Termékek száma a bankkal
 - Felügyelet alatti eszközök (üzleti)
 - Hitelképességi információk
 - Tranzakciós információk, beleértve az Összeget
 - (3) SPI – Foglalkoztatás
 - Jövedelem
 - Beosztás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlatához a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplózniia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való meg nem feleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. Egy érvényes SLA-alapú követelés teljesítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik személytől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,75%	2%
<97,0%	5%
< 95%	10%

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Business Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 50 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződéses Hónap során
<hr/> összesen 43 200 perc	