

## IBM Customer Insight for Banking on Cloud

ご利用条件 (以下「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オファリング条件」 (以下「SaaS 特定オファリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」 (以下「一般条件」といいます。) で構成されています (URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」が優先して適用されるものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」には、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」のうち該当する契約条件 (以下「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」を合わせて完全な合意として成立します。

### 1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

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

### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- a. 「**対象参加者**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「IBM SaaS」が管理または追跡するサービス提供プログラムに参加できる各個人または法人は、「対象参加者」です。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」内で管理または追跡されるすべての「対象参加者」をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。

本「IBM SaaS」において、「対象参加者」は「IBM SaaS」で処理される個々のお客様レコードの数です。

### 3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

#### 3.1 1 か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された 1 か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

#### 3.2 超過料金

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

### 4. 期間および更新オプション

「IBM SaaS」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「IBM SaaS」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「IBM SaaS」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「IBM SaaS」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合には、「IBM SaaS」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「IBM SaaS」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

## 5. テクニカル・サポート

「IBM SaaS」の期間中に提供されるテクニカル・サポートは、<http://www.ibm.com/software/support/handbook.html>に掲載されている「SaaS サポート・ハンドブック」または IBM が提供する後継の URL に定めます。テクニカル・サポートは「IBM SaaS」に含まれ、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

## 6. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

### 6.1 Cookie

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」の利用に関連してお客様 (お客様の従業員および従契約者) から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を前述の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

### 6.2 Derived Benefit Locations

該当する場合、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する所在地の税金が適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

### 6.3 IBM SaaS の法的利用

本「IBM SaaS」では、お客様が提供したデータへのアルゴリズムの適用に基づいてアウトプットを提案します。そのため、当該アウトプットの完全性、正確性および信頼性は変動します。本「IBM SaaS」の利用は、さまざまな法律または規制に関わる場合があります。これには、プライバシー、データ保護、バンキング、財務取引、および雇用に関連するものが含まれます。「IBM SaaS」は、合法的目的かつ合法的方法による場合にのみ利用可能です。お客様は、適用される法律、規則、および方針に従って「IBM SaaS」を利用することに同意し、それらを遵守する一切の責任を負うものとします。また、必要同意、許可、またはライセンスを取得する、または取得済みであるものとします。

## 別紙 A

### 1. IBM SaaS の概要

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

本「IBM SaaS」は、銀行のお客様が顧客の増加とつなぎとめのためのプログラムを計画して実行できるように設計された分析モデルから生成された洞察を提供しますが、価格設定または不正検出などのその他の目的に利用するために設計されてはいません。

「IBM SaaS」には、運用システムと統合するための業界固有のデータ・モデル、ダッシュボード・テンプレート、拡張分析モデル、およびアプリケーション・インターフェースが含まれます。銀行のお客様、トランザクション・データと対話データ、IBM および第三者のデータと API を利用します。

IBM Customer Insight for Banking on Cloud は現在、以下の洞察を提供しています。

- 顧客セグメンテーション
- チャーン/自然減に関する分析
- 人生の出来事に関する予測
- クロスセル傾向分析
- 顧客のつなぎとめに関する分析
- 当座貸越の財務事象の予測

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

本「IBM SaaS」は、IBM Customer Insight for Banking on Cloud のあらゆるフィーチャーおよび機能を提供し、専用サーバー上でホストされます。

### 2. 個人情報および規制コンテンツ

「IBM SaaS」により、銀行のお客様は、適用されるプライバシー法の下で個人情報およびセンシティブ個人情報とみなされる可能性のある情報を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

- a. 連絡先情報:
  - 個人名
  - 法人名
  - 自宅住所
- b. 事業所住所:
  - 郵便番号
  - 電子メール・アドレス
  - 電話番号
- c. その他の個人認証:
  - 年齢
  - 性別
  - 顔画像 (写真を含む)

- d. センシティブ個人情報 (SPI):
- (1) 共通事項
    - 完全な生年月日
    - 婚姻関係の有無/結婚歴
    - 子供/扶養家族に関する情報
    - 学歴
    - 完全な電子メール・テキスト
  - (2) SPI 財務プログラム
    - 銀行の商品数
    - 管理対象の資産 (ビジネス)
    - 信用度情報
    - 金額を含む取引情報
  - (3) SPI 雇用
    - 収入
    - 役職

## 別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

### 1. 可用性クレジット

お客様は、「IBM SaaS」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「IBM SaaS」の実稼働システム処理が利用できない時間 (以下「ダウンタイム」といいます。) に基づいた「IBM SaaS」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「IBM SaaS」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティに関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「IBM SaaS」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「IBM SaaS」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

### 2. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (請求の対象である「契約月」における 月額サブスクリプション料金のパーセント)
< 99.75%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

\* 「IBM SaaS」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「IBM SaaS」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

例: 「契約月」における「ダウンタイム」が 50 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」 50 分 = 43,150 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.8% の「達成したサービス・レベル」につき 2% の「可用性クレジット」
--	---