

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

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

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven in het Transactiedocument:

- a. **In Aanmerking Komende Deelnemer** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Elke persoon of entiteit die in aanmerking komt om deel te nemen aan welk door de IBM SaaS beheerd of getraceerd servicedeliveryprogramma dan ook, is een In Aanmerking Komende Deelnemer. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van alle In Aanmerking Komende Deelnemers die binnen de IBM SaaS worden beheerd of getraceerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) of Transactiedocument van Klant.

Voor de doeleinden van deze IBM SaaS is een In Aanmerking Komende Deelnemer het aantal unieke klantenrecords dat door de IBM SaaS wordt verwerkt.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

5. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning wordt verleend voor de duur van de IBM SaaS, zoals uiteengezet in het SaaS Support Handbook op <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> of op een nader door IBM bekend te maken URL. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (uw werknemers en contractanten) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun onderaannemers, overal waar IBM en haar onderaannemers zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

6.2 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

6.3 Wettig gebruik van de IBM SaaS

Deze IBM SaaS doet suggesties voor output op basis van de toepassing van algoritmen op data die door Klant zijn aangeleverd, en als zodanig zal de volledigheid, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de output verschillen. Bij het gebruik van deze IBM SaaS kunnen diverse wetten of regelingen betrokken zijn, waaronder wetten of regelingen met betrekking tot privacy, gegevensbescherming, bankieren, financiële transacties en arbeidsrecht. De IBM SaaS mag uitsluitend op wettige wijze worden gebruikt en uitsluitend voor wettige doeleinden. Klant verklaart bij het gebruik van de IBM SaaS alle toepasselijke wetten, regelingen en beleidslijnen te zullen naleven en volledig verantwoordelijk te zijn voor naleving hiervan, en alle mogelijkerwijs verplichte toestemmingen, goedkeuringen, vergunningen of licenties te hebben verkregen of te zullen verkrijgen.

Bijlage A

1. Beschrijving van IBM SaaS

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Deze IBM SaaS levert inzichten die worden gegenereerd uit analysemodellen die erop gericht zijn bankcliënten te helpen bij het plannen en uitvoeren van programma's voor groei en behoud van klanten, en is niet ontworpen voor gebruik voor andere doeleinden, zoals prijsbepaling of detectie van fraude.

De IBM SaaS bevat een branchespecifiek gegevensmodel, dashboardsjablonen, geavanceerde analysemodellen en applicatie-interfaces voor integratie met operationele systemen. Deze gebruikt gegevens van bankcliënten, transactionele gegevens en interactiegegevens naast gegevens van IBM en derden en van API's.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud verstrekt momenteel de volgende inzichten:

- Klantsegmentering
- Analyse van churn / verloop
- Voorspelling van belangrijke gebeurtenissen
- Analyse van geneigdheid tot cross-selling
- Analyse voor behoud van klanten
- Voorspelling van financiële events bij debetstand

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Deze IBM SaaS verstrekt alle functionaliteit en mogelijkheden van IBM Customer Insight for Banking on Cloud en wordt gehost op een dedicated server.

2. Persoonsgegevens en gereguleerde content

De IBM SaaS maakt voor bankcliënten de invoer en het beheer mogelijk van content waarin zich gegevens bevinden die onder de toepasselijke privacywetgeving kunnen worden aangemerkt als persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens:

- a. Contactgegevens:
 - Namen van personen
 - Namen van bedrijfsentiteiten
 - Thuisadres
- b. Zakelijk adres:
 - Postcodes
 - E-mailadres
 - Telefoonnummers
- c. Andere persoonlijke identificatie:
 - Leeftijd
 - Geslacht
 - Afbeeldingen van gezicht, waaronder foto's
- d. Vertrouwelijke Persoonsgegevens (Sensitive Personal Information, SPI):
 - (1) Algemeen
 - Volledige geboortedatum
 - Huwelijkse staat/historie
 - Informatie over: kinderen / afhankelijke personen
 - Opleidingen
 - Volledige e-mailtekst

- (2) SPI Financieel Programma
 - Aantal producten bij de bank
 - Activa onder beheer (bedrijven)
 - Informatie over kredietwaardigheid
 - Transactiegegevens, inclusief Bedrag
- (3) SPI Dienstbetrekking
 - Inkomen
 - Functie

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijkse abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand, minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,8% tijdens de Contractmaand
---	--