

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

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

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Kvalifisert deltaker** (Eligible Participant) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Hver person eller enhet som er kvalifisert for å delta i et tjenesteleveringsprogram som administreres eller spores av IBM SaaS, er en Kvalifisert deltaker. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke alle Kvalifiserte deltakere som administreres eller spores i IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

For denne IBM SaaS-løsningen er Kvalifiserte deltakere antall unike kundeposter som er behandlet av IBM SaaS.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

5. Teknisk støtte

Det gis teknisk støtte for varigheten av denne IBM SaaS-løsningen som beskrevet i SaaS Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.2 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.3 Lovlig bruk av IBM SaaS

Denne IBM SaaS-løsningen produserer utdata basert på bruk av algoritmer på data levert av Kunden, og fullstendighet, nøyaktighet og pålitelighet ved utdataene vil derfor variere. Bruk av denne IBM SaaS-løsningen kan omfattes av flere lover og forskrifter, inkludert slike som gjelder personvern, datavern, bankvirksomhet, økonomiske transaksjoner og ansettelse. IBM SaaS kan kun brukes for lovlige formål og på lovlig måte. Kunden aksepterer å bruke IBM SaaS i overensstemmelse med, og påtar seg alt ansvar for å rette seg etter, gjeldende lovgivning og bestemmelser, og har innhentet eller skal innhente samtykke, tillatelser eller lisenser som er nødvendige.

Vedlegg A

1. Beskrivelse av IBM SaaS

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Denne IBM SaaS-løsningen gir innsikt generert fra analytiske modeller som er utformet for å hjelpe kunder som driver bankvirksomhet, med å planlegge og gjennomføre programmer for å øke og beholde kundegrunnlaget, og er ikke utformet for bruk til andre formål, som prisfastsettelse eller oppdagelse av svindel.

IBM SaaS omfatter en bransjespesifikk datamodell, dashbordmaler, avanserte analytiske modeller samt applikasjongsgransesnitt for integrering med operativsystemer. Løsningen bruker bankkundedata, transaksjonsdata og interaksjonsdata så vel som data og APIer fra IBM og tredjeparter.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud omfatter for øyeblikket følgende funksjoner:

- Kundesegmentering
- Analyse av kundeavgang
- Livshendelsesprognose
- Tilbøyelighetsanalyse for kryssalg
- Analyse av kundebevaring
- Prognose for overtrekkshendelser

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Denne IBM SaaS-løsningen omfatter alle funksjoner og all funksjonalitet i IBM Customer Insight for Banking on Cloud, og den vertes på en dedikert server.

2. Personopplysninger og lovregulert innhold

IBM SaaS gjør det mulig for kunder som driver bankvirksomhet, å legge inn og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som personopplysninger og sensitive personopplysninger ifølge gjeldende lovgivning om beskyttelse av personopplysninger:

- a. Kontaktinformasjon:
 - Navn på personer
 - Navn på virksomheter
 - Privatadresse
- b. Forretningsadresse:
 - Postnumre
 - E-postadresse
 - Telefonnummer
- c. Andre personlige identifikatorer:
 - Alder
 - Kjønn
 - Ansiktsavbildninger, inkludert fotografier
- d. Andre personopplysninger:
 - (1) Generelt
 - Fullstendig fødselsdato
 - Sivilstand/historikk
 - Informasjon vedrørende barn/forsørgede
 - Utdannelse
 - Fullstendig e-posttekst

- (2) Økonomisk informasjon
 - Antall bankprodukter
 - Administrerte egenkapitalinstrumenter (virksomhet)
 - Kredittopplysninger
 - Transaksjonsinformasjon inkludert beløp
- (3) Ansettelser
 - Inntekt
 - Stillingstittel

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
< 99,75 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåneden.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter med Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,8 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåneden
--	--