

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Participant Eligibil** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Fiecare persoană fizică sau entitate eligibilă pentru a participa la orice program de furnizare a serviciilor gestionat sau urmărit de IBM SaaS este un Participant Eligibil. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi Participanții Eligibili gestionați sau urmăriți în IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

Pentru scopurile acestei oferte IBM SaaS, un Participant Eligibil este numărul de înregistrări unice de client procesate de IBM SaaS.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru durata acestui IBM SaaS după cum este specificat în manualul SaaS Support, la <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

6.3 Utilizarea Legală a IBM SaaS

Acest IBM SaaS propune o ieșire bazată pe algoritmi aplicați datelor furnizate de către Client și, ca urmare, integritatea, acuratețea și fiabilitatea ieșirii pot varia. Utilizarea acestui IBM SaaS poate implica diverse legi sau reglementări, cum ar fi cele privind confidențialitatea, protecția datelor, conturile bancare, tranzacțiile financiare și angajarea. IBM SaaS poate fi utilizat numai pentru scopuri legale și într-o manieră legală. Clientul este de acord să utilizeze IBM SaaS în conformitate cu, și să-și asume întreaga responsabilitate pentru respectarea legilor, reglementărilor și politicilor aplicabile, și va obține sau va fi obținut orice consimțăminte, permisiuni sau licențe necesare.

Anexa A

1. Descrierea IBM SaaS

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Acest IBM SaaS furnizează informații utile generate pe baza unor modele analitice concepute pentru a ajuta clienții serviciilor bancare să planifice și să execute programe pentru creșterea numărului de clienți și fidelizarea acestora. Nu a fost conceput pentru alte scopuri, cum ar fi stabilirea prețului sau detectarea fraudelor.

IBM SaaS include un model de date specific industriei, șabloane de tablouri de bord, modele de analiză avansată și interfețe de aplicații pentru integrarea sistemelor operaționale. Utilizează datele clientului serviciilor bancare, tranzacționale și de interacțiune, precum și date și API-uri IBM și terță parte.

În prezent, IBM Customer Insight for Banking on Cloud furnizează următoarele informații:

- Segmentarea clienților
- Analiza migrării/reducerii numărului clienților
- Predicția evenimentelor de viață
- Analize ale tendințelor cross-sell
- Analize privind păstrarea clienților
- Predicția evenimentelor financiare overdraft

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Acest IBM SaaS furnizează toate caracteristicile și capacitățile IBM Customer Insight for Banking on Cloud și este găzduit pe un server dedicat.

2. Informații Personale și Conținut Reglementat

IBM SaaS le va permite clienților serviciilor bancare să introducă și să gestioneze conținut ce include informații ce pot fi considerate informații personale și informații personale sensibile, în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- a. Informații de Contact:
 - Nume de persoane individuale
 - Nume de entități corporative
 - Adresa de domiciliu
- b. Adresa de Afaceri:
 - Coduri ZIP/coduri poștale
 - Adresa de e-mail
 - Numere de telefon
- c. Alți Identificatori Personali:
 - Vârsta
 - Sexul
 - Imagini faciale, inclusiv fotografii
- d. Informații Personale Sensibile (IPS):
 - (1) General
 - Data de naștere completă
 - Starea civilă/istoric
 - Informații privind copiii / persoane dependente
 - Istoricul studiilor
 - Text e-mail complet

- (2) IPS - Program Financiar
 - Numărul de produse bancare
 - Active gestionate (afaceri)
 - Informații privind punctajul pentru credit
 - Informații privind tranzacțiile, cum ar fi Suma
- (3) IPS - Angajare
 - Venitul
 - Titlul jobului

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 de minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,8% în Luna Contractată
---	---