

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno, ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe IBM SaaS:

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

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Upravičeni udeleženec** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Upravičeni udeleženec je vsak posameznik ali subjekt, ki lahko sodeluje v kateremkoli programu za dobavo storitev, ki ga upravlja ali mu sledi IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse upravičene udeležence, ki jih upravlja ali jim sledi IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Za namene te ponudbe IBM SaaS je upravičeni udeleženec število enoličnih zapisov strank, ki jih obdela ponudba IBM SaaS.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za storitev IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe med meritvenim obdobjem ponudbe IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se bo naročniku izdal račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

4. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe, ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem za to ponudbo IBM SaaS je zagotovljena tehnična podpora, kot je določeno v priročniku o podpori za IBM SaaS na naslovu <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ali URL-ju, ki ga IBM posreduje naknadno. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen v skladu z veljavno zakonodajo znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.2 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je dolžan posodabljati take informacije in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

6.3 Zakonita uporaba IBM SaaS

Ta ponudba IBM SaaS zagotavlja rezultate z uporabo algoritmov na podatkih, ki jih zagotovi naročnik, zato se bo popolnost, točnost in zanesljivost rezultatov spreminjala. Za uporabo te ponudbe IBM SaaS lahko veljajo različni zakoni ali predpisi, vključno s tistimi glede zasebnosti, zaščite podatkov, bančništva, finančnih transakcij in zaposlovanja. IBM SaaS se lahko uporablja samo za zakonite namene in na zakonit način. Naročnik soglaša, da bo uporabljal ponudbo IBM SaaS v skladu z vsemi veljavnimi zakoni, predpisi in pravilniki, ter za to v celoti prevzema odgovornost, in da bo/je pridobil vsa soglasja, dovoljenja ali licence, ki so morda potrebne.

Dodatek A

1. Opis ponudbe IBM SaaS

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

Ta ponudba IBM SaaS zagotavlja vpoglede, generirane iz analitičnih modelov, ki so zasnovani za pomoč naročnikom iz bančnega sektorja pri načrtovanju in izvajanju programov za povečanje ali ohranjanje števila komitentov ter niso zasnovani za uporabo v druge namene, kot je določanje cen ali zaznavanje prevar.

IBM SaaS vključuje podatkovni model, značilen za panogo, predloge nadzorne plošče, napredne analitične modele in aplikacijske vmesnike za integracijo z operacijskimi sistemi. Uporablja podatke bančnih strank, transakcijske in interakcijske podatke ter podatke in API-je IBM-a in tretjih oseb.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud trenutno zagotavlja naslednje vpoglede:

- Segmentiranje strank
- Analizo odpovedi/odhodov
- Napovedovanje življenjskih dogodkov
- Analizo nagnjenosti k nakupu pri navzkrižni prodaji
- Analizo ohranitve strank
- Napovedovanje finančnih dogodkov o prekoračitvi

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

Ta ponudba IBM SaaS zagotavlja vse funkcije in zmogljivosti ponudbe IBM Customer Insight for Banking on Cloud in gostuje na namenskem strežniku.

2. Osebni podatki in nadzorovana vsebina

Ponudba IBM SaaS bo naročnikom iz bančnega sektorja omogočila vnos in upravljanje vsebine s podatki, ki se v okviru veljavne zakonodaje o zasebnosti lahko štejejo za osebne podatke in občutljive osebne podatke:

- a. Podatki za stik:
 - Imena posameznikov
 - Imena podjetij
 - Domači naslov
- b. Službeni naslov:
 - Poštne številke
 - E-poštni naslov
 - Telefonske številke
- c. Drugi osebni podatki:
 - Starost
 - Spol
 - Podobe obraza, vključno s fotografijami
- d. Občutljivi osebni podatki (SPI):
 - (1) Splošno
 - Polni rojstni datum
 - Trenutni zakonski stan/vse prejšnje spremembe
 - Podatki o otrocih/vzdrževanih družinskih članih
 - Podatki o izobrazbi
 - Celotna e-poštna sporočila

- (2) Finančni program SPI
 - Število produktov pri banki
 - Upravljana sredstva (poslovna)
 - Podatki o kreditnem točkovanju
 - Podatki o transakciji, vključno z zneskom
- (3) Občutljivi osebni podatki o zaposlitvi
 - Prihodek
 - Naziv delovnega mesta

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi trajanja obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za ponudbo IBM SaaS.

2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,75 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu
--	---