

IBM Customer Insight for Banking on Cloud

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/ 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

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

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售：

- a. **合格参与者** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。每个符合条件参与 IBM SaaS 所管理或跟踪的任何服务交付计划的个人或实体都称为一个“合格参与者”。必须在“客户权利证明”(PoE) 或交易文档中所规定的评估期间，获得足够的权利以涵盖在 IBM SaaS 内进行管理或跟踪的所有合格参与者。仅就此 IBM SaaS 而言，“合格的参与者”是由 IBM SaaS 所处理的唯一客户记录的条数。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

3.1 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

3.2 盘盈费用

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

5. 技术支持

根据 <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 或后续 IBM 提供的 URL 中的 SaaS 支持手册之规定，在此 IBM SaaS 的有效期内提供技术支持。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

6. IBM SaaS 服务产品附加条款

6.1 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵

守适用的法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

6.2 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

6.3 IBM SaaS 的合法使用

此 IBM SaaS 通过对客户提供的数据应用算法来建议结果，因此，结果的完整性、准确性和可靠性会有所不同。使用此 IBM SaaS 可能涉及不同的法律和法规，包括与隐私、数据保护、银行、财务交易和雇佣相关的法律或法规。IBM SaaS 只可出于合法目的、采用合法方式使用。客户同意按照规定使用 IBM SaaS，并承担所有责任，遵守适用的法律、法规和政策，而且将获取或已获取可能需要的任何同意、许可或授权。

附录 A

1. IBM SaaS 描述

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

此 IBM SaaS 提供通过分析模型生成的洞察，旨在帮助银行客户计划并执行发展和保留客户的方案，而不是出于其他目的，比如定价或欺诈检测。

IBM SaaS 包含行业特定的数据模型、仪表板模板、高级分析模型以及用于与运营系统集成的应用程序接口。它使用银行客户、交易和交互数据以及 IBM 和第三方数据和 API。

IBM Customer Insight for Banking on Cloud 当前提供以下方面的洞察：

- 客户细分
- 顾客流失率/流失率分析
- 生活事件预测
- 交叉销售倾向分析
- 客户保留情况分析
- 透支财务事件预测

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

此 IBM SaaS 提供 IBM Customer Insight for Banking on Cloud 的所有特性和功能，并且托管在专用服务器上。

2. 个人信息和受管控内容

IBM SaaS 可以帮助银行客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人信息和敏感个人信息的内容：

- a. 联系人信息：
 - 个人名称
 - 企业实体名称
 - 家庭地址
- b. 业务地址：
 - 邮政编码
 - 电子邮件地址
 - 电话号码
- c. 其他个人标识：
 - 年龄
 - 性别
 - 面部图像，包括照片
- d. 敏感个人信息 (SPI):
 - (1) 一般条款
 - 出生年月日
 - 婚姻状况/婚史
 - 子女/家属信息
 - 教育背景
 - 完整电子邮件文本

- (2) SPI 财务计划
 - 银行产品数
 - 受管资产（业务）
 - 信用评级信息
 - 交易信息（包括金额）
- (3) SPI 使用
 - 收入
 - 工作头衔

附录 B

IBM 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)：本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

1. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

一个合同月期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 99.75%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 99.8% 的“已达成的服务级别”
--	--