

## IBM Customer Insight for Banking on Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

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

### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- a. 「合格參與者」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「個人」或「實體」是取得由 IBM SaaS 管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者, 即為「合格參與者」。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間, 取得足夠涵蓋於 IBM SaaS 內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。

基於本 IBM SaaS 之目的, 「合格參與者」係指由本 IBM SaaS 處理之特定客戶記錄數量。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

#### 3.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量, 則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

### 4. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間, 自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算, 詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 IBM SaaS 是要自動續約、持續使用方式, 或於期間結束時終止。

如係自動續約, 除非「客戶」於前項期間到期日九十日 (或更早) 前為不續約之書面通知, 否則, IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用, 將依按月之方式持續提供 IBM SaaS, 至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月底。

### 5. 技術支援

本 IBM SaaS 期間之技術支援, 係依 <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 網址或 IBM 所提供後續 URL 中之《SaaS 支援手冊》之規定提供。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供, 無法作為單獨供應項目而提供。

## **6. IBM SaaS 供應項目附加條款**

### **6.1 Cookie**

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般作業及支援之一部分。IBM 蒐集前述資料之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

### **6.2 衍生受益之地點**

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

### **6.3 IBM SaaS 之合法使用**

本 IBM SaaS 將演算法運用於「客戶」所提供之資料，進而提出有關輸出之建議，因此，輸出之完整性、準確性及可靠性將會有所不同。本 IBM SaaS 之使用可能涉及各種法令規章之適用，包括有關隱私權、資料保護、銀行業、金融交易及僱用之法令規章。IBM SaaS 僅限基於合法之目的且以合法方式使用之。「客戶」同意依適用法令規章及政策之規定使用 IBM SaaS，以及對遵循該等法令規章及政策負完全之責，並取得或已取得所需之一切同意、許可或授權。

## 附錄 A

### 1. IBM SaaS 說明

#### 1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

本 IBM SaaS 提供從分析模型產生之見解，其設計目的在於協助銀行業用戶端為因應客戶增多及客戶維持而規劃及執行各項方案，而非用於其他用途，例如：計價或詐騙偵測等用途。

IBM SaaS 內含業別特定資料模型、儀表板範本、進階分析模型，以及用以與作業系統整合之應用程式介面。本供應項目會使用銀行業客戶資料、交易資料及互動資料，以及 IBM 與第三人之資料及 API。

IBM Customer Insight for Banking on Cloud 目前提供下列見解：

- 客戶區隔
- 客戶流失/員工人數漸減分析
- 生命事件預測
- 交叉銷售傾向分析
- 客戶維持分析
- 透支財務事件預測

#### 1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

本 IBM SaaS 提供 IBM Customer Insight for Banking on Cloud 之一切特性與功能，且係於專用伺服器上予以管理。

### 2. 個人資料與受管理內容

本 IBM SaaS 可讓銀行業用戶端輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料及機敏性個人資料之內容：

- a. 聯絡資訊：
  - 個人姓名
  - 公司行號名稱
  - 住宅地址
- b. 公司地址：
  - 郵遞區號
  - 電子郵件位址
  - 電話號碼
- c. 其他 個人 ID：
  - 年齡
  - 性別
  - 臉部影像（包括相片）

d. 機敏性個人資料 (SPI) :

(1) 一般規定

- 完整出生日期
- 婚姻狀態/經歷
- 相關資訊：子女/受扶養親屬
- 學歷
- 完整電子郵件文字

(2) SPI 財務資訊

- 該銀行相關產品數量
- 受管理資產（業務）
- 信用評分資訊
- 交易資訊（包括「金額」）

(3) SPI 僱用

- 收入
- 工作職稱

## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本 IBM SaaS 回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

「合約月份」期間的可用度	可用度扣抵 (以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比)
< 99.75%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

\*如 IBM SaaS 係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效 IBM SaaS 當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 「合約月份」期間的達成服務水準達 99.8% 時可用度扣抵為 2%
--	-------------------------------------