

# Condizioni di Utilizzo IBM (TOU) – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

---

## IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili nel seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di contrasto, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate dall'Accordo IBM International Passport Advantage, dall'Accordo IBM International Passport Advantage Express, o dall'Accordo Internazionale IBM per le Offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

### 1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud
- IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud Dedicated

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Partecipante Eleggibile** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante i servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti i Partecipanti Eleggibili gestiti o tracciati all'interno dell'offerta IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questi servizi IBM SaaS, un Partecipante Eleggibile è il numero di record specifici del Cliente elaborati dai servizi IBM SaaS.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

#### 3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

### 4. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base a un uso continuativo o se terminerà alla fine del periodo contrattuale.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 (novanta) giorni

prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## **5. Supporto tecnico**

Il supporto tecnico viene fornito per la durata di questi servizi IBM SaaS come stabilito nella Guida al Supporto dei servizi IBM SaaS, disponibile alla pagina web <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o su un URL fornito successivamente da IBM. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

## **6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS**

### **6.1 Generale**

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dell'offerta IBM SaaS in una pubblicità o comunicato commerciale.

### **6.2 Cookies**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM possa, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS al fine di migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

### **6.3 Sedi beneficiarie dei servizi**

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente comunicato dal Cliente a IBM. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

### **6.4 Utilizzo dei servizi IBM SaaS consentito dalla legge**

Questi servizi IBM SaaS suggeriscono l'output in base all'applicazione di algoritmi sui dati forniti dal Cliente e, in quanto tale, la completezza, la precisione e l'affidabilità dell'output potrà variare. L'utilizzo di questi servizi IBM SaaS può implicare varie leggi o normative, incluse quelle riguardanti la privacy, la protezione dei dati, le transazioni bancarie e finanziarie e l'occupazione. I servizi IBM SaaS possono essere utilizzati solo per scopi legali e nei termini consentiti dalla legge. Il Cliente accetta di utilizzare i servizi IBM SaaS in ottemperanza alle leggi, normative e policy applicabili e se ne assume ogni responsabilità ed obbligazione e, inoltre, il Cliente dichiara di aver ottenuto o che otterrà qualsiasi autorizzazione o licenza necessarie.

### **6.5 Utilizzo del Contenuto del Cliente da parte di IBM per scopi cognitivi**

IBM può utilizzare il contenuto e i dati che il Cliente fornisce ai servizi IBM SaaS per scopi di ricerca all'interno di IBM, test e sviluppo dei miglioramenti o progressi per i servizi IBM SaaS o sviluppo di nuovi servizi che forniscano un'esperienza più personalizzata e significativa per gli utenti. Pertanto, IBM può compilare e analizzare dati, in formato aggregato e anonimo, informazioni di riepilogo riguardanti l'utilizzo dei servizi IBM SaaS da parte degli utenti autorizzati del Cliente, e preparare report, studi e altri lavori derivanti da questa compilazione e dall'analisi (nell'insieme "Dati Compilati"). IBM detiene tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

### **6.6 Scudo per la Protezione dei Dati**

Questa offerta IBM SaaS è inclusa nella certificazione dello Scudo di Protezione dei Dati (Privacy Shield) di IBM quando il Cliente sceglie di ospitare il contenuto negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM sullo Scudo di Protezione dei Dati (Privacy Shield Privacy Policy) disponibile alla pagina web [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

# Condizioni di Utilizzo, IBM (Terms of Use, ToU) – Specifiche dei servizi IBM SaaS

---

## Appendice A

### 1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

#### 1.1 IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud

La presente offerta IBM SaaS fornisce approfondimenti generati dai modelli analitici progettati per aiutare i consulenti finanziari e le aziende autogestite a pianificare ed eseguire i programmi di crescita e fidelizzazione dei clienti e non è progettata per essere utilizzata per altri scopi, quali l'individuazione delle frodi e delle tariffe.

IBM SaaS include un modello di dati di settore specifico, modelli di dashboard, modelli di analisi avanzata e interfacce applicative per l'integrazione con i sistemi operativi. Utilizza i dati bancari e patrimoniali relativi alle transazioni e interazioni dei clienti, nonché i dati e le API di IBM e di terzi.

IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud al momento offre i seguenti approfondimenti:

- segmentazione del Cliente
- previsione del tasso di abbandono/riduzione
- previsione di vita dell'evento
- Analisi affinità/propensione in materia di Prodotto/Investimento
- Opinione sulle notizie riassunte

#### 1.2 IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud Dedicated

Questi servizi IBM SaaS offrono tutte le funzioni e funzionalità di IBM Client Insight for Wealth on Cloud e sono ospitate su un server dedicato.

### 2. Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria

I servizi IBM SaaS consentiranno ai clienti delle banche di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerati dati personali e sensibili ai sensi della normativa sulla privacy applicabile:

- a. Informazioni di contatto:
  - Nomi delle persone fisiche
  - Nomi delle persone giuridiche
  - Indirizzo di residenza
  - Sede legale
  - Codici postali
  - Indirizzo email
  - Numeri di telefono
- b. Altri identificativi personali:
  - età
  - genere
  - immagini dei volti, incluse le fotografie
- c. Dati Personali Sensibili (Sensitive Personal Information, SPI)
  - (1) Generale
    - Data di nascita completa
    - Stato civile/cronologia
    - Informazioni correlate: figli/dipendenti
    - Cronologia del percorso formativo
    - Testo completo dell'email

- (2) Programma finanziario SPI
  - Numero di prodotti con la banca
  - Asset in gestione (commerciale)
  - Informazioni sulla transazione incluso l'importo
- (3) SPI - Occupazione
  - Reddito
  - Professione

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

### 1. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento SLA valida sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

### 2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,75%	2%
<97,0%	5%
< 95%	10%

\* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 500 minuti di Tempo di Fermo	
= 42.700 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di durata e rinnovo"; "Cookies".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: