

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

## IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwaną dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

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

### 2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Uprawniony Uczestnik**. Uprawnionym Uczestnikiem jest każda osoba fizyczna oraz każdy podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usług zarządzanym lub monitorowanym za pomocą usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Uprawnionych Uczestników objętych zarządzaniem lub śledzeniem w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Na potrzeby niniejszej usługi IBM SaaS liczba Uprawnionych Uczestników odpowiada liczbie unikalnych rekordów Klienta przetwarzanych przez usługę IBM SaaS.

### 3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### 3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

#### 3.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

### 4. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## **5. Wsparcie techniczne**

Wsparcie techniczne jest świadczone w okresie subskrypcji niniejszej usługi IBM SaaS zgodnie z zasadami określonymi w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM SaaS” dostępnym na stronie <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> lub pod innym adresem URL podanym w późniejszym terminie przez IBM. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

## **6. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS**

### **6.1 Postanowienia ogólne**

Klient wyraża zgodę na podawanie przez IBM do wiadomości publicznej i umieszczanie w komunikatach marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie oferty usług IBM SaaS.

### **6.2 Informacje cookie**

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

### **6.3 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

### **6.4 Używanie usługi IBM SaaS zgodnie z prawem**

Niniejsza usługa IBM SaaS sugeruje dane wyjściowe na podstawie algorytmów zastosowanych do danych dostarczonych przez Klienta, w związku z czym kompletność, dokładność i wiarygodność danych wyjściowych może być zróżnicowana. Korzystanie z tej usługi IBM SaaS może podlegać różnym przepisom i regulacjom związanym m.in. z prywatnością, ochroną danych, bankowością, transakcjami finansowymi i zatrudnieniem. Z usługi IBM SaaS można korzystać wyłącznie do celów zgodnych z prawem oraz w sposób zgodny z prawem. Klient zgadza się korzystać z usługi IBM SaaS zgodnie z obowiązującymi przepisami, regulacjami i strategiami oraz przyjmuje całą odpowiedzialność za ich przestrzeganie, a ponadto uzyskał lub uzyska wszelkie wymagane zezwolenia, zgody lub licencje.

### **6.5 Korzystanie przez IBM z zawartości Klienta do celów analizy poznawczej**

IBM może wykorzystywać zawartość i dane Klienta, które Klient udostępnia za pośrednictwem usługi IBM SaaS, do prowadzenia wewnętrznych badań, testów i prac rozwojowych mających na celu doskonalenie lub rozszerzanie usługi IBM SaaS bądź opracowywanie nowych usług umożliwiających sprawniejszą i lepszą merytorycznie obsługę użytkowników. W ramach powyższych działań IBM może kompilować i analizować w zagregowanej i anonimowej formie summaryczne informacje odzwierciedlające używanie przez autoryzowanych użytkowników Klienta usługi IBM SaaS, a także przygotowywać raporty, opracowania, analizy i inne produkty pracy wynikające z takiej kompilacji i analizy (nazywane łącznie „Danymi Skompilowanymi”). IBM zachowuje prawa własności do Danych Skompilowanych.

## 6.6 Privacy Shield

Niniejsza Usługa IBM SaaS jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, jeśli Klient wybiera opcję udostępniania zawartości w Stanach Zjednoczonych, i podlega Strategii Ochrony Prywatności IBM Privacy Shield, dostępnej pod adresem [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## Dodatek A

### 1. Opis usługi IBM SaaS

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

Niniejsza usługa IBM SaaS udostępnia modele analityczne, które zostały zaprojektowane z myślą o doradcach finansowych i samodzielnie zarządzanych funduszach inwestycyjnych, aby ułatwić im planowanie i realizację programów pozyskiwania i zatrzymywania klientów. Nie jest przeznaczona do innych celów, takich jak wycena aktywów lub wykrywanie oszustw.

Usługa IBM SaaS obejmuje model danych dla branży ubezpieczeniowej, szablony paneli kontrolnych, zaawansowane modele analityczne oraz interfejsy aplikacji przeznaczone do integracji z systemami operacyjnymi. Wykorzystuje ona dane transakcyjne i interakcyjne banków i zamożnych klientów, a także dane i interfejsy API IBM i innych firm.

Usługa IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud oferuje obecnie następujące możliwości:

- segmentacja klientów,
- przewidywanie wskaźników odchodzenia i rotacji klientów,
- przewidywanie zdarzeń życiowych,
- analiza tematyczna podobieństw/skłonności dotycząca produktów/inwestycji,
- badanie nastrojów na podstawie skróconych wiadomości.

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

Niniejsza usługa IBM SaaS obejmuje wszystkie funkcje i możliwości usługi IBM Client Insight for Wealth Management on Cloud i jest udostępniana na dedykowanym serwerze.

### 2. Dane osobowe i zawartość podlegająca regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS umożliwia bankom wprowadzanie zawartości i zarządzanie nią, przy czym zawartość ta może obejmować informacje stanowiące dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie danych, takie jak:

- a. informacje kontaktowe:
  - imiona i nazwiska osób fizycznych,
  - nazwy osób prawnych,
  - adresy domowe,
  - adresy służbowe,
  - kody pocztowe,
  - adresy e-mail,
  - numery telefonów;
- b. inne osobowe dane identyfikacyjne:
  - wiek,
  - płeć,
  - obrazy twarzy (w tym fotografie);
- c. dane osobowe objęte szczególną ochroną:
  - (1) informacje ogólne:
    - pełna data urodzenia,
    - stan cywilny / historia,
    - informacja na temat dzieci i osób na utrzymaniu,
    - przebieg edukacji,

- pełny tekst wiadomości e-mail;
- (2) dane finansowe objęte szczególną ochroną:
- liczba produktów w banku,
  - zarządzane aktywa (firmowe),
  - informacje dotyczące transakcji, w tym kwoty;
- (3) dane osobowe objęte szczególną ochroną dotyczące zatrudnienia:
- dochód,
  - stanowisko.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Umowa dotycząca Poziomu Usług

## Dodatek B

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej usługi IBM SaaS zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojnia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

### 1. Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie wpłynęło na dostępność usługi IBM SaaS. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za usługę IBM SaaS, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla usługi IBM SaaS w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia usługi IBM SaaS. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności usługi IBM SaaS osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS.

### 2. Poziomy usług

Dostępność usługi IBM SaaS w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

\* Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej usługi IBM SaaS obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przewodu w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy	
- 500 minut Przewodu	
= 42 700 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/>	
łącznie 43 200 minut	