

### IBM Financial Crimes Insight for Insurance

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing

IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing ist ein Angebot, das Organisationen bei der Analyse von Daten unterstützt, um Risiken aufzudecken, die aus betrügerischen Forderungen resultieren, die von ihren Kunden, medizinischen Dienstleistern oder anderen Unternehmen eingereicht werden, und um den kompletten Untersuchungslebenszyklus zu steuern und Ergebnisberichte zu erstellen.

##### 1.1.2 IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing – Investigation

IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing – Investigations ist ein Angebot, das Organisationen dabei unterstützt, den kompletten Lebenszyklus der Untersuchung von verdächtigen Aktivitäten und potenziellen Betrugsfällen zu steuern.

#### 1.2 Acceleration Services

##### 1.2.1 IBM Financial Crimes Insight for Insurance Setup

Die folgenden Setup-Services sind die Voraussetzung dafür, dass die jeweiligen Cloud-Services für den Kunden zur Nutzung bereitgestellt werden können:

- IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing Set-up
- IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing – Investigation Set-up

#### 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D8F0F6C0602F11E89B7C7F20C63AA31F>

#### 3. Service-Levels und technische Unterstützung

##### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.
- „Ereignis“ ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das vom Cloud-Service verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Bei diesem Cloud-Service versteht man unter einem Ereignis das Einreichen einer Forderung.
- „Forderung“ ist ein offizieller Antrag an eine Organisation auf Deckung oder Entschädigung für einen abgedeckten Verlust oder ein abgedecktes Ereignis.

### 4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.