

## Descrizione dei Servizi

---

### IBM Financial Crimes Insight for Insurance

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

#### 1. Servizio in Cloud

##### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili. La titolarità ad IBM Financial Crimes Insight with Watson rappresenta un pre-requisito per le seguenti offerte e viene acquisita separatamente.

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

IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing è un'offerta che aiuta le organizzazioni ad analizzare i dati per rilevare i rischi derivanti da reclami fraudolenti presentati dai propri clienti, da fornitori di servizi medici o altre entità e per gestire l'intero ciclo di vita dell'indagine e riferire sui risultati.

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

IBM Financial Crimes Insight for Claims Processing – Investigation è un'offerta che aiuta le organizzazioni a gestire l'intero ciclo di vita dell'indagine delle attività sospette e delle potenziali frodi.

#### 1.2 Servizi di accelerazione

##### 1.2.1 Servizi di Setup

I seguenti servizi di set-up sono richiesti affinché vengano forniti al Cliente per l'utilizzo del Servizio Cloud corrispondente:

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

#### 2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

#### 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

##### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

<b>Disponibilità</b>	<b>Credito (% della quota di abbonamento mensile*)</b>
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

### **3.2 Supporto tecnico**

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## **4. Corrispettivi**

### **4.1 Calcolo dei Corrispettivi**

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei Servizi Cloud. Ai fini di questo Servizio Cloud, un Evento è considerato un motivo di un Reclamo. Un reclamo è un insieme di istruzioni relative ad una richiesta formale fatta ad un'organizzazione per la copertura o il risarcimento per una perdita o un evento coperti.

### **4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto**

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

## **5. Ulteriori condizioni**

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

Accettato da:

\_\_\_\_\_

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")".

Accettato da:

\_\_\_\_\_

Firma e timbro del Cliente

Data: .....