

IBM Watson Marketing Professional Services

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. Para el propósito de estas condiciones, Servicio de Cloud significa un servicio de consultoría proporcionado por personal de IBM. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Account Director Annual Services

IBM Account Director Annual Services proporciona servicios de consultoría especializados enfocados en el programa de marketing, las eficacias operativas y la adopción y uso de productos del Cliente. Permite a IBM servir como socio estratégico que ofrece recomendaciones al Cliente; incluye lo siguiente:

- Una Reunión de Inicio In Situ al comienzo del compromiso para realizar una sesión de descubrimiento activa que permita a IBM aprender más sobre el modelo de negocio del Cliente y exponer una serie de oportunidades para mejorar el rendimiento en el mercado que ayuden a dirigir la hoja de ruta estratégica.
- Una Hoja de Ruta Estratégica que identifica compromisos oportunos que dan soporte a las necesidades estratégicas y las oportunidades tácticas del Cliente. Los proyectos se priorizan a través de la Hoja de Ruta Estratégica y se programan trimestralmente, teniendo en cuenta las oportunidades de beneficio rápido, el impacto global en el negocio, las dependencias y los requisitos previos, el presupuesto y la duración del proyecto. La Hoja de Ruta se actualizará semanalmente/mensualmente para reflejar el estado actual del proyecto y la priorización.
- Seis (6) horas semanales de dirección y consulta estratégica activa para el Cliente para dar soporte a objetivos a corto y largo plazo y objetivos del negocio, así como reuniones semanales de estado, como soporte a las iniciativas de hoja de ruta. Estas horas se ponen a disposición semanalmente y no se pueden transferir.
- Informes mensuales de rendimiento del programa de marketing y el estado de BD, basados en los KPI relevantes para el Cliente y los productos que el Cliente está usando (y a los cuales el consultor tiene acceso). El consultor realizará el seguimiento de un máximo de cinco (5) KPI a través de un máximo de cinco (5) informes mensuales. Los informes se entregarán una vez al mes, en una fecha que determinará el Cliente.
- Reuniones trimestrales estratégicas in situ de un día al principio de cada trimestre para revisar el sector del Cliente, las oportunidades de mercado y los motores clave del negocio, con un enfoque en la estrategia y planificación de cuentas para el próximo trimestre, de cara a priorizar las oportunidades que tendrán un mayor impacto en el éxito del Cliente y establecer un plan de trabajo para el próximo trimestre.
- Consultoría trimestral in situ de un día para revisar el rendimiento al final de cada trimestre (junto con la reunión trimestral estratégica in situ) para revisar el rendimiento del Cliente en el trimestre anterior, en comparación con el rendimiento y los objetivos del trimestre anterior y con el rendimiento en relación con los KPI de marketing clave, teniendo en cuenta factores e influencias internos y externos.

Los gastos de viaje para las reuniones in situ no están incluidos y se facturarán por separado a través de la Especificación de Trabajo (SOW).

IBM Account Director Annual Services está disponible para los Clientes que se suscriben a las siguientes ofertas de Software de IBM ("Software de IBM"):

- IBM Marketing Cloud
- IBM Customer Experience Analytics
- IBM Tealeaf
- IBM Tealeaf on Cloud
- IBM Campaign

- IBM Digital Analytics
- IBM Websphere Commerce
- IBM Commerce on Cloud

2. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

2.1 Métricas de Cargo

El Servicio está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con la oferta de IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.

3. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

4. Términos adicionales

4.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

4.2 Servicios In Situ

Si el Servicio se realiza en una instalación de IBM, el Cliente entiende y acepta que IBM tiene permiso para utilizar los recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de instalaciones de otras partes del mundo) para la prestación del Servicio. Cada día de trabajo in situ aplicable consistirá en un máximo de ocho (8) horas laborables y se llevará a cabo en la ubicación del Cliente, dentro de los Estados Unidos.

Si el Servicio se realiza en la ubicación del Cliente, el rendimiento de IBM depende de la gestión y del cumplimiento de las responsabilidades del Cliente tal y como se especifica a continuación, sin ningún coste adicional para IBM. Cualquier demora en la ejecución de estas responsabilidades puede condicionar la capacidad de IBM para prestar la Dirección de Cuentas. El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- a. salvo que lo proporcione IBM, proporcionar a IBM la dirección y los detalles de la ubicación de la reunión;
- b. si es aplicable, proporcionar acceso seguro, un espacio de trabajo adecuado, mobiliario, conexión de alta velocidad a Internet, y otros recursos para el personal de IBM mientras éste trabaje en la ubicación del Cliente; y
- c. salvo que las instalaciones sean proporcionadas por IBM, responsabilizarse del almacenamiento seguro de todo el hardware y software propiedad de IBM, mientras esté en las instalaciones del Cliente, y asegurarse de que todas las salas están cerradas en todo momento.

4.3 Responsabilidades del Cliente

4.3.1 Líder Empresarial

El Cliente designará un Líder Empresarial que se comunicará con IBM y actuará en nombre del Cliente en relación con este compromiso.

Las responsabilidades del Líder Empresarial del Cliente son:

- a. obtener y proporcionar información, datos y decisiones en el plazo de tres días laborables a partir de la solicitud de IBM a menos que el Cliente e IBM acuerden por escrito un tiempo de respuesta diferente; y

- b. revisar con el Director de Cuentas de IBM los requisitos de facturación del Cliente. Los requisitos que se desvíen del formato o de los procedimientos de facturación estándar de IBM pueden tener un efecto sobre el precio.

4.3.2 Otras Responsabilidades

El Cliente deberá hacer lo siguiente:

- a. obtener las aprobaciones necesarias y conceder el acceso necesario para que IBM pueda acceder a los recursos y sistemas del Cliente y utilizarlos según sea necesario para poder prestar la Dirección de Cuentas;
- b. poner a disposición de IBM personal, información y materiales adecuados según lo requiera IBM de forma razonable. IBM no será responsable de ningún daño o retraso derivados de la información o los materiales imprecisos, incompletos o de otro modo defectuosos suministrados por el Cliente o su representante;
- c. responsabilizarse de los acuerdos, la gestión o las aportaciones y trabajo de terceras partes cuyo trabajo pueda afectar a la capacidad de IBM de prestar la Dirección de Cuentas. El Cliente es el único responsable del hardware, software o equipos de comunicaciones de terceros que se utilicen en relación con la Dirección de Cuentas;
- d. ser responsable del contenido de cualquier BD, de la selección e implementación de controles de acceso y uso de la misma, y de las operaciones de copia de seguridad y restauración, así como de la seguridad de los datos almacenados. Esta seguridad también incluirá los procedimientos necesarios para salvaguardar la integridad y seguridad del software y los datos utilizados en la Dirección de Cuentas frente al acceso de personal no autorizado a los mismos.
- e. proporcionar a IBM y a su personal un espacio de trabajo adecuado, y otros espacios y recursos que IBM pueda necesitar para prestar la Dirección de Cuentas.
- f. participar en la creación de una agenda para el compromiso in situ y acordar una agenda final antes del inicio del día 1; y
- g. proporcionar contenido y materiales relacionados con el programa para su revisión según sea necesario.

4.4 Asunciones

Para producir esta Descripción de Servicios, se han tenido en cuenta ciertas suposiciones incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, las siguientes:

- Toda Dirección de Cuentas definida en esta Descripción de Servicios se proporcionará en, o en relación con, el Software de IBM. Los Directores de Cuentas no serán responsables de proporcionar orientación sobre las características, la funcionalidad y/o la configuración de otros productos.
- Las horas laborables estándar se definen como días laborables de 8:30 a 17:30 en el huso horario donde residen los recursos de IBM, excluyendo los días festivos seguidos por IBM.

4.5 Entregables

IBM proporciona la consultoría según se detalla en esta Descripción de Servicios. El Cliente será el propietario del copyright de los trabajos de autor que IBM desarrolla para el Cliente bajo esta Descripción de Servicios ("Materiales del Proyecto"). Los Materiales del Proyecto excluyen trabajos de autor entregados al Cliente, pero no creados bajo la Descripción de Servicios, así como las modificaciones o mejoras de dichos trabajos que se hayan realizado bajo la Descripción de Servicios ("Trabajos Existentes"). Algunos Trabajos Existentes están sujetos a un acuerdo de licencia independiente ("Trabajos Existentes con Licencia"). IBM concede al Cliente una licencia irrevocable (sujeta a las obligaciones de pago del Cliente), no exclusiva e internacional para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar y preparar derivados de los Trabajos Existentes que no son Trabajos con Licencia Existentes. IBM mantiene una licencia irrevocable, no exclusiva, internacional y pagada en su totalidad para utilizar, ejecutar, reproducir, visualizar, realizar, sublicenciar, distribuir y preparar trabajos derivados de los Materiales del Proyecto, sujeto a la protección de IBM contra la divulgación de cualquier información propiedad del Cliente que presuntamente esté contenida en los Materiales del Proyecto.