

IBM Watson Marketing Professional Services

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。これらの条件において、「クラウド・サービス」とは IBM 担当者が提供するコンサルティング・サービスをいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

1.1 IBM Account Director Annual Services

IBM Account Director Annual Services は、お客様のマーケティング・プログラム、運用効率、および製品の採用と使用に重点を置いた特別なコンサルティングを提供します。また、IBM が戦略的パートナーとしてお客様に推奨を行うなどのサービスを提供できるようにするもので、以下が含まれます。

- アクティブなディスカバリー・セッションを実行して、IBM がお客様のビジネス・モデルについてさらに詳しく学び、戦略的ロードマップの推進に役立つマーケット・パフォーマンスの向上機会を掘り起こせるようにするエンゲージメントの始まりに行われる「オンサイト・キックオフ」。
- お客様の戦略上のニーズおよび戦術機会をサポートする適切なエンゲージメントを特定する「戦略的ロードマップ」。プロジェクトについて「戦略的ロードマップ」を介して優先順位付けを行い、四半期ごとに設定します。この際、即効性のある成果の機会、全体的な事業影響、依存度や前提条件、予算やプロジェクト期間などを考慮します。「戦略的ロードマップ」を毎週/毎月更新して、最新のプロジェクト・ステータスおよび優先順位を反映します。
- 短期目標および長期目標ならびにビジネス目標を支持するための、お客様に対して提供する毎週 6 時間のアクティブな戦略的コンサルテーションおよび方向性、ならびにロードマップ・イニシアチブを支持するための週次状況会議。当該時間数は週単位で利用できるもので、持ち越すことはできません。
- お客様が使用中の (およびコンサルタントがアクセスできる) 製品およびお客様に関する KPI に基づく、データベースの正常性およびマーケティング・プログラム・パフォーマンスの月次レポート。コンサルタントは、毎月 5 件以下のレポートを介して最大 5 つの KPI を追跡します。レポートはお客様が決めた日付に月 1 回提供されます。
- お客様の業界、市場機会、および重要なビジネス推進要因をレビューするために各四半期の初めに行われる四半期ごとの戦略的なオンサイト・レビュー (1 日)。お客様の成功に最も大きな影響を及ぼす機会の優先順位付けを行い、翌四半期の作業計画を確立することを目的とした翌四半期のアカウント計画および戦略に重点を置きます。
- 過去の四半期目標と主なマーケティング KPI の両方に照らして前四半期のお客様のパフォーマンスをレビューするために (四半期ごとの戦略的オンサイトに関連して) 各四半期の終わりに行われる四半期ごとのオンサイト・パフォーマンス・レビュー (1 日)。この際、内外の要因および影響を考慮します。

オンサイトの出張費は含まれず、別途締結する個別見積りに基づき請求されることとなります。

IBM Account Director Annual Services は、以下の IBM ソフトウェア・オファリング (以下「IBM ソフトウェア」といいます。) を申し込むお客様に提供されます。

- 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. エンタイトルメントおよび課金情報

2.1 課金単位

「サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「IBM オファリング」に関連するプロフェッショナル・サービスもしくは研修サービスまたはその両方で構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

3. 期間および更新オプション

「サービス」の期間は、「PoE」に記載されるとおり、「サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

4. 追加条件

4.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

4.2 オンサイト・サービス

「サービス」が IBM の施設で実行される場合、お客様は、「サービス」の提供のために、IBM がグローバル・リソース (現地採用している非永住者および世界各国の担当者) を使用できることを理解し、了承します。利用可能な各オンサイト日は最大 8 時間の作業時間で構成されており、米国内にあるお客様の所在地で実施されます。

「サービス」がお客様の所在地で実行される場合、IBM のサービスの履行は、以下に記載されたお客様の義務のお客様による管理および遂行 (IBM に無償で提供) に依存します。これらの義務の遂行の遅延は、「アカウント・ディレクション」を完了する IBM の能力に影響を及ぼす可能性があります。お客様は以下を行うものとします。

- IBM によって提供される場合を除き、住所と会議場所の詳細を IBM に提供する。
- 該当する場合には、安全なアクセス、適したオフィス・スペース、消耗品、備品、インターネットへの高速接続、およびお客様の施設で作業する IBM の要員のためのその他の設備を提供する。
- IBM が設備を提供する場合を除き、お客様の敷地においては IBM が所有するすべてのハードウェアとソフトウェアのセキュア・ストレージに対して責任を負い、すべての部屋が常時施錠されていることを確認する。

4.3 お客様の責任

4.3.1 ビジネス・リード

お客様は、このエンゲージメントに関して IBM と連絡を取り、お客様の代表として機能する「ビジネス・リード」を指定します。

お客様の「ビジネス・リード」の責任には、以下が含まれます。

- IBM の要求から 3 営業日以内に情報、データ、および決定を取得して提供すること。ただし、お客様と IBM が書面にて異なる応答時間に同意している場合は除きます。

- b. IBM Account Director を用いていかなるお客様の請求書または請求要件もレビューすること。IBM の標準請求書書式または請求手順から逸脱した要件は、価格に影響を及ぼす可能性があります。

4.3.2 その他の責任

お客様は以下を行うものとします。

- a. 承認を取得し、IBM が「アカウント・ディレクション」を提供するために必要な範囲で、IBM がお客様のリソースやシステムへアクセスしたり、それらを使用したりするのに必要なアクセスを有効化する。
- b. IBM が相応に要求する適切なスタッフ、情報、および資料を提供する。IBM は、お客様またはお客様の代理人により提供された不正確な、不完全な、その他不備のある情報や資料に起因するいかなる損害および遅延についても責任を負いません。
- c. IBM の「アカウント・ディレクション」を提供する能力に影響を及ぼす可能性のある作業を実行する第三者との契約、当該第三者の管理、当該第三者の入力および作業について責任を負う。お客様は、「アカウント・ディレクション」に関連して使用されるあらゆる第三者のハードウェア、ソフトウェア、または通信機器についての責任を単独で負います。
- d. データベースの内容、そのアクセスと使用に関する制御の選択および実装、バックアップおよび復旧、ならびに保管データのセキュリティについて責任を負う。このセキュリティには、「アカウント・ディレクション」で使用されるソフトウェアおよびデータの整合性とセキュリティを、無許可の要員によるアクセスから保護するのに必要な手順も含まれます。
- e. IBM および IBM 担当者に適切なオフィス・スペース、IBM が「アカウント・ディレクション」を実行するために相応に要求するその他の施設や設備を提供する。
- f. オンサイト・エンゲージメントのアジェンダの作成に参加し、初日の開始に先立って最終アジェンダに同意する。
- g. 必要に応じてレビュー用にコンテンツおよびプログラム関連資料を提供する。

4.4 前提条件

本「サービス記述書」を作成するために、特定の前提条件を考慮しました。これには以下が含まれますが、それらに限定されません。

- 「IBM ソフトウェア」に関して、本「サービス記述書」に定義されているすべての「アカウント・ディレクション」が提供されます。Account Director は、その他の製品のフィーチャー、機能性、構成に関するガイダンスの提供に責任を負いません。
- 標準の営業時間は、IBM が設定する休日を除く、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分 (IBM リソースが駐在するタイム・ゾーン) と定義されています。

4.5 成果物

IBM は本「サービス記述書」に詳述されるコンサルティングを提供します。IBM が本「サービス記述書」に従ってお客様のために作成した著作物 (以下「プロジェクト資料」といいます。) の著作権はお客様に帰属します。「プロジェクト資料」には、「サービス記述書」のもとでお客様に納入されるが新たに創作されるものではない著作物および「サービス」記述書のもとでかかる著作物に対して行われた改変または拡張 (以下総称して「既存資料」といいます。) は含まれないものとします。「既存資料」には、別の使用許諾契約が適用されるもの (以下「既存ライセンス資料」といいます。) があります。IBM は、「既存ライセンス資料」ではない「既存資料」について、使用、実行、複製、表示、実演および二次的著作物作成のための取り消し不能 (お客様の支払い義務を条件とします。) で非独占的な全世界にわたる使用权をお客様に許諾します。IBM は「プロジェクト資料」について、使用、実行、複製、表示、実演、再使用許諾、頒布および二次的著作物作成のための取り消し不能の非独占的な全世界にわたる支払い済みの使用权を留保します。ただし、「プロジェクト資料」に含まれている可能性のある顧客の専有情報の開示から IBM を保護することが条件です。