

IBM Watson Marketing Professional Services

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitve v oblaku. Za namen teh pogojev storitev v oblaku pomeni svetovalno storitev, ki jo zagotavlja IBM-ovo osebje. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta predložena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

1.1 IBM Account Director Annual Services

Program IBM Account Director Annual Services ponuja specializirane svetovalne storitve, usmerjene na trženjski program naročnika, operativno učinkovitost ter uvajanje in uporabo izdelka. IBM-u omogoča, da deluje kot strateški partner, ki naročniku daje priporočila, in vključuje naslednje:

- Začetna uvedba na mestu uporabe ob začetku sodelovanja, v okviru katere se izvede aktivna seja odkrivanja, v kateri IBM zbere več informacij o naročnikovem poslovnem modelu ter izpostavi priložnosti za izboljšano učinkovitost delovanja na trgu, kar bo prispevalo k strateškemu načrtu uvedbe.
- Strateški načrt uvedbe opredeli primerna sodelovanja, ki podpirajo naročnikove strateške potrebe in taktične priložnosti. V okviru strateškega načrta uvedbe se prednostno razvrstijo in razporedijo (četrletno) projekti, pri čemer se upoštevajo priložnosti za hiter napredek, splošen poslovni vpliv, odvisnosti in predpogoji, proračun ter trajanje projekta. Načrt uvedbe se posodablja tedensko/mesečno ter odraža trenutni status in prednostno razvrstitev projekta.
- Šest (6) ur na teden aktivnega strateškega svetovanja in usmeritev za naročnika v podporo kratkoročnim poslovnim ciljem, ter tudi tedenska srečanja glede statusa v podporo pobudam glede načrta uvedbe. Te ure so na voljo na tedenski osnovi in jih ni mogoče prenašati.
- Mesečno poročanje o stanju baze podatkov in učinkovitosti delovanja trženjskega programa na osnovi ključnih kazalnikov učinkovitosti (KPI-jev), pomembnih za naročnika in produkte, ki jih naročnik uporablja (ter do katerih ima dostop svetovalec). Svetovalec bo spremljal največ pet (5) kazalnikov učinkovitosti v ne več kot petih (5) poročilih na mesec. Poročila bodo dostavljena enkrat mesečno na datum, ki ga določi naročnik.
- Četrletni strateški enodnevni obiski na mestu uporabe ob začetku vsakega četrletja za namen pregleda naročnikove panoge, priložnosti na trgu in ključnih poslovnih dejavnikov, usmerjeni v načrtovanje računov in strategije za prihajajoče četrletje, ter namenjeni prednostnemu razvrščanju priložnosti, ki bodo v kar največji meri vplivale na naročnikov uspeh, ter vzpostavljanju načrta dela za prihajajoče četrletje.
- Enodnevno svetovanje na mestu uporabe ob koncu vsakega četrletja, v okviru katerega se izvede pregled učinkovitosti delovanja v zadevnem četrletju (v povezavi s četrletnim strateškim obiskom), za namen pregleda naročnikove učinkovitosti delovanja v preteklem četrletju glede na cilje, postavljene za preteklo četrletje, ter ključne trženjske KPI-je, ob upoštevanju notranjih in zunanjih dejavnikov ter vplivov.

Potni stroški do mesta uporabe niso vključeni in bodo zaračunani ločeno v okviru dogovora o obsegu del.

Program IBM Account Director Annual Services je na voljo za naročnike, ki so naročeni na naslednje ponudbe IBM-ove programske opreme ("IBM-ova programska oprema"):

- 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. Pooblastila in zaračunavanje

2.1 Metrike zaračunavanja

Storitev je zagotovljena na podlagi metrike zaračunavanja, ki je navedena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Sodelovanje** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM-ovo ponudbo. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

3. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za storitev se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do storitve, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na storitev podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev samodejno podaljšala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Storitve bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takega 90-dnevnega obdobja.

4. Dodatni pogoji

4.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.

4.2 Storitve na mestu uporabe

Če se storitev izvaja v IBM-ovih prostorih, naročnik razume in priznava, da lahko IBM za namen zagotavljanja storitve uporablja svoje globalne vire (nestalne rezidente lokalno in osebje na lokacijah po svetu). Vsak veljaven dan na mestu uporabe obsega največ 8 delovnih ur in bo izveden na naročnikovi lokaciji znotraj Združenih držav Amerike.

Če se storitev izvaja na naročnikovi lokaciji, je IBM-ova učinkovitost delovanja odvisna od naročnikovega upravljanja in izpolnjevanja odgovornosti, kot je določeno v nadaljevanju, brez dodatnih stroškov za IBM. Vsaka zakasnitev v izvajanju teh odgovornosti lahko vpliva na IBM-ovo zmožnost dokončanja vodenja računov. Naročnik bo:

- a. IBM-u zagotovil naslov in podrobnosti o lokaciji srečanja, razen če takšno lokacijo priskrbi IBM;
- b. če je to ustrezno, bo za IBM-ovo osebje med delom v prostorih naročnika zagotovil varen dostop, primeren poslovni prostor, pisarniški material, pohištvo, hitro povezavo s spletom in druge pripomočke; ter
- c. razen če prostore zagotovi IBM, odgovarjal za varno hrambo vse strojne in programske opreme v IBM-ovi lasti, ki se nahaja na naročnikovi lokaciji, ter zagotovil, da so vsi prostori vedno zaklenjeni.

4.3 Naročnikove dolžnosti

4.3.1 Vodja poslovanja

Naročnik določi vodjo poslovanja, ki bo komuniciral z IBM-om in deloval v imenu naročnika v okviru tega sodelovanja.

Naročnikov vodja poslovanja ima naslednje odgovornosti:

- a. pridobivanje in zagotavljanje informacij, podatkov in odločitev v treh delovnih dneh po IBM-ovi zahtevi, razen če se IBM in naročnik pisno sporazumeta glede drugačnega odzivnega časa; in
- b. uporaba programa IBM Account Director za pregled naročnikovih zahtev glede izdajanja računov ali zaračunavanja. Takšne zahteve, ki odstopajo od IBM-ove standardne oblike računa ali postopkov zaračunavanja, lahko vplivajo na ceno.

4.3.2 Druge odgovornosti

Naročnik bo:

- a. pridobil vse odobritve in omogočil potreben dostop za IBM-ov dostop do naročnikovih virov in sistemov ter njihovo uporabo, in sicer v obsegu, ki je potreben za IBM-ovo zagotavljanje vodenja računov;
- b. IBM-u na podlagi razumnih zahtev dal na voljo ustrezno osebje, informacije in gradivo. IBM ne bo odgovarjal za morebitno škodo ali zakasnitev, do katere lahko pride zaradi netočnih, nepopolnih ali drugače napačnih informacij in gradiv, ki jih priskrbi naročnik ali so priskrbljena v naročnikovem imenu;
- c. odgovoren za pogodbe z drugimi proizvajalci, njihovo upravljanje, prispevke in delo, ki lahko vplivajo na IBM-ovo zmožnost zagotavljati vodenje računov. Naročnik je sam odgovoren za morebitno strojno ali programsko opremo ali opremo za komuniciranje drugega proizvajalca, ki se uporablja v povezavi z vodenjem računov;
- d. odgovoren za vsebino katere koli baze podatkov, izbiro in uvedbo nadzora dostopa ter uporabo, varnostno kopiranje in obnovitev ter varnost shranjenih podatkov. Varnost bo vključevala tudi morebitne postopke, potrebne za varovanje celovitosti in varnosti programske opreme in podatkov, ki se uporabljajo v okviru vodenja računov, v primeru dostopa nepooblaščenega osebja;
- e. IBM-u in IBM-ovemu osebju zagotovil primerne pisarniške prostore ter drugo namestitvev in prostore, ki jih IBM razumno potrebuje za izvedbo vodenja računov;
- f. sodeloval pri ustvarjanju dnevnega reda za sodelovanje na mestu uporabe ter soglašal s končnim dnevnim redom pred začetkom 1. dne; ter
- g. po potrebi za namen pregleda zagotovil gradiva, povezana z vsebino in programom.

4.4 Domneve

Za namen ustvarjanja tega opisa storitev je treba upoštevati nekatere domneve, ki med drugim vključujejo naslednje:

- Vse vodenje računov, opredeljeno v okviru tega opisa storitev, bo zagotovljeno z IBM-ovo programsko opremo ali v povezavi z njo. Vodje računov bodo odgovorni za zagotavljanje usmeritev glede funkcij, značilnosti in/ali konfiguracij drugih produktov.
- Standardni delovni čas je določen za vsak delovnik od 8.30 do 17.30 v časovnem pasu, v katerem prebivajo IBM-ovi viri, razen za praznike, ki jih upošteva IBM.

4.5 Produkti

IBM zagotavlja svetovanje, kot je podrobno opredeljeno v tem opisu storitev. Naročnik bo lastnik avtorskih pravic in avtorskih del, ki jih IBM razvije za naročnika v okviru tega opisa storitev (projektna gradiva). Projektna gradiva izključujejo avtorska dela, posredovana naročniku, ki niso bila ustvarjena v okviru opisa storitev, ter katerekoli spremembe ali izboljšave takšnih del, izvedene v okviru opisa storitev (obstoječa dela). Nekatera obstoječa dela so predmet ločene licenčne pogodbe (obstoječa licencirana dela). IBM podeljuje naročniku nepreklicno (pogojeno z naročnikovimi obveznostmi plačevanja), neizključno, po vsem svetu veljavno licenco za uporabo, izvrševanje, reproduciranje, prikazovanje, izvajanje in izdelavo izvedenih del na podlagi obstoječih del, ki niso obstoječa licencirana dela. IBM obdrži nepreklicno, neizključno, po vsem svetu veljavno plačano licenco za uporabo, izvrševanje, reproduciranje, prikazovanje, izvajanje, podlicenciranje, distribuiranje in izdelavo izpeljanih del projektne gradiva, pri čemer IBM zagotovi zaščito pred razkritjem katerihkoli naročnikovih lastniških informacij, ki so lahko vključene v projektno gradivo.